

Evaluación integral del portal @Campus México



Indice

Introducción		3
Sección I	Diseño educativo	
	Presentación	
	Capítulo 1	Modelo educativo 7
	Capítulo 2	Diseño pedagógico del curso <i>Nociones Generales de la Administración Pública Federal</i> 13
Sección II	Modelo y estructura operativa	
	Capítulo 3	Plataforma informática 26
	Capítulo 4	Mapa de procesos 74
Sección III	Diseño gráfico y comunicación	
	Capítulo 5	Evaluación del diseño gráfico y comunicación 87
Sección IV	Población objetivo	
	Capítulo 6	Perfil con enfoque de género de la población objetivo 210
Sección V	Prospectiva	
	Capítulo 7	Estudio de prospectiva 225
Anexos	A. Documentos fuente.	242
	B. Equipo interdisciplinario	243

Introducción

El Portal @ *Campus* México es un exitoso proyecto del Gobierno Federal que ha permitido desplegar un sistema de administración de los programas de formación de los servidores públicos considerados en el programa del Servicio Civil de Carrera.

Más de 35,000 personas consultan su información, se inscriben a cursos que imparten reconocidas instituciones educativas, acceden a diversos servicios y participan en una comunidad de información y conocimiento que permite el acceso equitativo y la evaluación profesional de las capacidades que aseguren su profesionalización y repercutan en una mejora de los servicios que el Gobierno ofrece a los ciudadanos. Surgió como una estrategia para promover la modernización de la Administración Pública Federal frente a un futuro que demanda retos de atención y servicio sin precedentes.

El portal @Campus México se planteó, en sus inicios, como una intranet para los servidores públicos inscritos en el Registro Único de Servidores Públicos (RUSP), en respuesta a la **Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal** que entró en vigor en octubre del 2003.

El portal @Campus México fue concebido ese año como resultado de la conjunción de esfuerzos entre el Gobierno Federal, el Instituto Tecnológico de Monterrey, como instancia educativa, y el INFOTEC. Lo anterior a través de definición de responsabilidades sobre las tareas a realizar como se indica a continuación:

Actividad	Responsable
Estructura de información	Gobierno Federal
Imagen gráfica	Instituto Tecnológico de Monterrey
Desarrollo del Portal	INFOTEC

Bajo este contexto, el alcance de @Campus México estuvo circunscrito a ser un medio a través del cual los servidores públicos del Gobierno Federal tuvieran acceso a los cursos ofertados por las instituciones educativas de acuerdo a las capacidades previamente definidas; en tal sentido, el @Campus México no pretendió ser un portal de dominio público. El nicho de usuarios al que va dirigido esta claramente definido y reglamentado de acuerdo a las especificaciones de hardware, software, habilidades y conocimientos definidos por el Gobierno Federal a través de la **Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal**. En tal sentido, los alcances planteados en la concepción original del Portal han cumplido con una evolución de acuerdo a las necesidades y estándares que dicta su mercado actual, y están alineados a las necesidades de su cliente, con base en un proceso de mejora continua.

A esta iniciativa se suma el Gobierno de Canadá, a través del *Instituto de Conectividad para las Américas* (ICA), apoyando la iniciativa con modelos educativos para el desarrollo de capacidades y recursos financieros que permiten concretar el Portal, desarrollar pruebas piloto, iniciar los servicios, así como diseñar e impartir un programa de inducción a la Administración Pública Federal.

Si bien, el Portal cuenta en la actualidad con un nivel confiable de operación y medición; es claro que un análisis de su capacidad y la visión de un futuro promisorio y global nos imponen la necesidad de plantear nuevas áreas de oportunidad, en un contexto donde la **universalidad** sea un criterio importante.

El estudio de evaluación integral que se presenta señala los aciertos del proyecto y las áreas de oportunidad que se imponen hacia el futuro, sin demeritar la funcionalidad actual, pero que será necesario considerar si deseamos que esta iniciativa pueda extender su cobertura y convertirse en una plataforma que promueva la formación al ámbito nacional y en todos los niveles de gobierno y, en el mediano plazo, se extienda hacia Latinoamérica.

El estudio considero las siguientes áreas:

1. El **diseño educativo**, a través de una evaluación del Modelo Educativo que debiera precisar la operación y los servicios del Portal y del programa Nociones Generales de la Administración Pública Federal.
2. El **modelo y la estructura operativa** del Portal, con base en el análisis de su plataforma informática y la revisión de los procesos que lo sostienen.
3. El análisis del **diseño gráfico y de comunicación** con el usuario y visitante.
4. Un análisis del **perfil con enfoque de género de la población** que es receptora de los servicios, y
5. Un estudio de **prospectiva** que permite delinear las tendencias que deberán convertirse en líneas de acción para que el Portal asuma un papel más importante en la dinámica de desarrollo del sector público en México.

Cada apartado considera una plataforma técnico-metodológica específica, realiza la identificación de evidencias, su análisis y deriva conclusiones específicas. El estudio tuvo como base el análisis de la información de documentos que nos fueron entregados en papel o en soporte digital y que se relacionan en el anexo correspondiente, y en la revisión de la página en calidad de visitante*.

Confiamos en que este trabajo permita identificar fortalezas del proyecto, áreas de debilidad, amenazas y oportunidades en una etapa que podía perfilarse como la de consolidación.

Formación y Conocimiento Organizacional, SC

Noviembre, 2005

* No tuvimos acceso como usuario,



Sección I. Diseño Educativo

Presentación

Para realizar la evaluación de la propuesta formativa del Portal @ *Campus México*, desde la perspectiva didáctica y a partir solamente del componente del diseño, se consideraron dos elementos básicos: el Modelo Educativo propuesto y el programa formativo *Nociones Generales de la Administración Pública Federal*; además, se revisó el documento completo del sistema, los estándares para la evaluación de cursos en línea y presenciales y la Norma para la capacitación de servidores públicos.

El objetivo central de la presente evaluación es proponer estrategias y acciones que permitan fortalecer el sistema de formación en línea, así como reconocer aquellos componentes que, desde la perspectiva del diseño, responden a cabalidad con los propósitos planteados a lo largo de la propuesta del Portal.

La estructura del presente apartado se articula, en primer término, insertando una descripción base que permita comprender el objeto de la evaluación, para posteriormente exponer, de manera sucinta, la metodología de análisis empleada. En un tercer componente para los dos elementos evaluados, se recuperan aciertos observados, se exponen áreas de oportunidad en función a criterios y referencias, y se sugieren posibles alternativas para consolidar este importante esfuerzo en términos de formación, actualización y desarrollo de capacidades de los funcionarios públicos.

Capítulo 1 **Modelo educativo**

1.1 Descripción base

El modelo educativo se presenta como parte del Documento Maestro de Conceptualización y se estructura a partir de seis elementos básicos:

1. Teorías vigentes de educación de adultos que privilegian el autoaprendizaje.
2. Uso de tecnología educativa y tecnología de la información.
3. Enfoque de capacidades (competencias laborales).
4. Modalidades de capacitación y actualización.
5. Diseños instruccionales.
6. Aprendizaje distribuido.

De acuerdo al apartado 8.2 de la Norma para la capacitación de los servidores públicos, que se incluye en seguida, se consideran cuatro tipos de capacidades:

8.2. Las DGRH orientarán las acciones de capacitación al desarrollo de los conocimientos, habilidades, aptitudes y valores de los servidores públicos, considerando preferentemente las capacidades siguientes:

- I. Visión del Servicio Público:** Se refiere a los valores éticos que posean y deben practicar los servidores públicos privilegiando la rendición de cuentas, la transparencia, la integridad y el bien común;
- II. Gerenciales o directivas:** Consisten en los conocimientos, habilidades o actitudes que, de manera general, y por el nivel de responsabilidad, deban tener los servidores públicos para el desempeño de sus funciones;
- III. Técnicas transversales:** Se refieren a los conocimientos y habilidades que son útiles para diversos puestos, en aspectos o materias técnicas, tales como idiomas, software o paquetería computacional, ortografía y redacción, entre otros, y
- IV. Técnicas específicas:** Se refieren a los conocimientos y habilidades de carácter técnico-especializado que son requeridos para el desempeño de un puesto.

1.2 Metodología de análisis

Para realizar la evaluación, se consideró un concepto base de modelo como el conjunto integrado de principios, enfoques y estrategias que orientan los procesos de formación, desde el punto de vista educativo. Un modelo educativo se conforma por una serie de componentes que explicitan un escenario formativo, desde los elementos más conceptuales hasta las estrategias específicas del proceso de aprendizaje. Lo más importante es su coherencia interna, considerando el punto de vista tanto teórico como metodológico. Además, se retomaron las siguientes características de análisis:

- Fundamentación teórica (principios).
- Pertinencia.
- Congruencia interna.

- Consistencia metodológica, y
- Finalidades educativas.

Considerando tanto la noción de modelo educativo como las categorías mencionadas, se revisó el documento a la luz de bibliografía pertinente y de la propia experiencia acumulada del Despacho en proyectos de similar naturaleza

1.3 Aciertos, áreas de oportunidad y recomendaciones

En primer término, representa un acierto el hecho de que se cuente con un modelo educativo en cuanto tal, debido a que existen proyectos de formación en línea en los que se asume que el soporte tecnológico dará por sí mismo el resultado esperado y que los programas sólo deben ser “montados” en la plataforma, sin ningún tipo de tratamiento didáctico en particular. La modalidad de formación en línea plantea retos y estrategias diferenciadas a otro tipo de modalidades, como la presencial, la abierta e incluso otras formas que puede adoptar la educación a distancia en general.

Por otra parte, los seis elementos considerados para el modelo educativo resultan pertinentes al contexto de la formación de adultos en línea, así como la amplitud y actualidad de referencias consideradas para explicarlos desde un punto de vista conceptual. Como en los casos de España y Argentina, en donde se han incorporado las nuevas tecnologías para la formación de funcionarios y en el caso de Francia, cuyo sistema de formación cuenta con una sólida vinculación con instituciones externas, el sistema aquí propuesto expande en forma consistente la posibilidad de formación para los servidores públicos, quienes pueden encontrarse inmersos en procesos de aprendizaje continuo que, con las estrategias adecuadas, pueden consolidar organizaciones que aprenden, con la suficiente flexibilidad para servir a la ciudadanía.

En cuanto a las áreas de oportunidad, el texto del modelo se presenta más bien como una serie de conceptos entre los que no se percibe una integración ni una distinción que caracterice y distinga la propuesta educativa. Falta una mayor apropiación de los conceptos y su traducción al contexto específico: podríamos estar hablando de otra institución que propusiera los mismos seis elementos. De la misma forma, algunos de estos conceptos están definidos de manera que pudiera prestarse a confusión, como por ejemplo, cuando se afirma que el diseño instruccional es una ciencia o al momento de hablar de autoaprendizaje,

en lugar de autodidactismo, autoestudio o procesos autogestivos, sobre todo si consideramos que el aprendizaje es una construcción social en interacción permanente con el medio.

Al revisar la propuesta completa del programa, se infieren varios componentes que no están explicitados desde el modelo educativo; es decir, el propio diseño de las actividades de aprendizaje, la organización modular de los contenidos y de la evaluación, denotan concepciones importantes que deberían estar presentes en la redacción del modelo en aras de la congruencia interna del sistema en su conjunto. Similar es el caso cuando en otro apartado del Documento Maestro de Conceptualización se habla de investigación-acción y del estado del arte: desde el modelo educativo debería puntualizarse el enfoque y la instrumentación de dichos procesos investigativos.

No se identifican capacidades previas necesarias a manera de perfil de ingreso al sistema (habilidad para la lectura, manejo del tiempo, uso de tecnología, capacidades analíticas, etc.) ni tampoco las capacidades metacurriculares (*Perkins, 2001*), salvo la alfabetización tecnológica, que se pretendería promover, tales como desarrollo de habilidades para la autogestión, organizar información, disciplina, autodidactismo, argumentación, investigación y trabajo en equipo, entre otras. No se observan, igualmente, estrategias para personas con capacidades diferentes ni modalidades específicas de atención, sobre todo por el principio de brindar oportunidades para todos.

En este sentido, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Definir los apartados necesarios para estructurar el modelo educativo, de tal forma que refiera al escenario completo del proceso de formación. Se sugiere iniciar el texto con una descripción general del modelo, en el que se hagan explícitos su alcance y sus principales componentes.
2. Pensar el modelo educativo como un subsistema medular que determina la propuesta tecnológica y de estructura administrativa. Es decir, a partir de las necesidades y retos que plantea la propuesta formativa, derivar las características de los subsistemas tanto tecnológico como administrativo o de gestión. Considerar una justificación desde lo educativo

con relación al modelo, es decir, cuáles son las razones y finalidades que explican la propuesta de un sistema de formación en línea.

3. Con base en los conceptos considerados, visualizar su interrelación para brindarle un sentido orgánico a la propuesta educativa. Se propondría ampliar la noción de las teorías de aprendizaje para adultos, tal como propone *Requejo Osorio* (2003) y retomar los elementos que de ellas se consideren pertinentes, además de los ya descritos enfocados al autoaprendizaje. Se propondría, asimismo, integrar un apartado de carácter filosófico en donde se declaren concepciones fundamentales; uno epistemológico, en cuanto a construcción de *saberes* y relación del sujeto con el objeto de estudio, desde donde se fundamentaría la propuesta constructivista; uno sociológico que permita establecer la postura con relación a la integración de nuevas tecnologías para el aprendizaje en un entorno organizacional (*Salanova, Grau y Peiró*, 2001); otro apartado referido al enfoque comunicativo que funcione como base para la relación entre aprendices y tutores, así como el rol de los medios (*Cabero*, 2001), y uno más, referido al enfoque educativo que sustente la postura de adoptar el diseño instruccional o la noción de capacidades, con todas las implicaciones que trae consigo (*Abdón*, 2003).

4. Se sugiere clarificar el concepto de educación a distancia (*García Aretio*, 2001; *Rowntree*, 1999) y, dentro de ella, la formación en línea (*Collison* y colaboradores, 2000; *Barberá*, 2004;) con la finalidad de ubicar el marco conceptual en el que se está desarrollando el modelo.

5. Hacer explícitos varios elementos de carácter formativo que se infieren a partir de la revisión del curso y de los demás elementos del Documento Maestro de Conceptualización (como la investigación). Se sugiere retomar ciertos componentes de la Norma y de los estándares para el diseño.

6. Plantear las características del modelo que lo distinguen con relación a otros de similar naturaleza. Integrar aquellos elementos que hacen de este modelo una propuesta única y pertinente al contexto en el que se encuentra inserto. En este sentido, se recomienda enriquecer el texto con un discurso propio y sólo tomar como referencia el pie de página.

7. En términos curriculares y de diálogo mediado, convendría precisar el enfoque curricular y las posibilidades de tránsito por parte de los aprendices; los fundamentos del diseño educativo en el ambiente en línea (*Chan Núñez, 2004*); explicitar la relación pedagógica entre aprendiz y tutor y entre aprendices (*Lugo y Schulman, 1999*), así como el rol de los materiales didácticos.

8. Establecer el enfoque de evaluación de los aprendizajes desde la perspectiva educativa. Si se revisan las estrategias de evaluación planteadas en el programa de formación, se pueden inferir ciertos principios relacionados con la evaluación de los aprendizajes y la verificación del desarrollo de las capacidades. De la misma forma, se sugiere definir el enfoque, desde el modelo, de los procesos evaluatorios con relación a los programas, los tutores y la propuesta curricular en general.

9. Visualizar los vértices de unión entre los elementos mencionados y su puesta en operación desde una perspectiva de gestión curricular, considerando dimensiones como la vinculación con otras instancias, los procesos de actualización de los programas (como se plantea en los estándares) y el seguimiento a las transformaciones que en efecto suceden dentro de las prácticas laborales de los funcionarios públicos.

Capítulo 2

Diseño pedagógico del curso de *Nociones Generales de la Administración Pública Federal*

2.1 Descripción base

Se plantea como capacidad general: “contar con una visión sistémica de la Administración Pública Federal, que permita operar desde la posición y dependencia en forma efectiva, identificando cómo las estructuras, normatividad, planes, programas y lineamientos contextualizan, impulsan y/o limitan las actividades del propio cargo”. Dicha capacidad generaría dos comportamientos, en los que la persona:

- Es capaz de identificar y describir la estructura, procesos sustantivos y su interacción dentro del marco legal, jurídico y administrativo que aplican a su función, y
- Ubicar, consultar, analizar y cumplir la normatividad vigente aplicable a las diferentes funciones que realiza.

El programa se articula a partir de nueve módulos con sus respectivos contenidos, objetivos y actividades, que se desglosan más adelante para efectos de análisis diferenciado. Se plantean actividades de dos tipos: las autodirigidas y las entregables. Se incluyen lecturas, casos, preguntas detonadoras, interacción entre los participantes, elaboración de ensayos y ejercicios de respuesta cerrada (falso-verdadero, por ejemplo).

2.2 Metodología de análisis

Para llevar a cabo la evaluación, se llevó a cabo una lectura crítica del disco compacto que contiene el curso, de acuerdo a los siguientes elementos:

- Planteamiento de objetivos.
- Selección y secuenciación de contenidos.
- Metodología didáctica (actividades de aprendizaje).
- Enfoque de la evaluación.
- Recursos o materiales de apoyo.
- Congruencia con el modelo educativo.

Con base en estos elementos, se realizó el análisis desde la perspectiva pedagógica, en cuanto a la congruencia interna entre objetivos, contenidos, metodología didáctica y evaluación, así como con los principios propuestos en el modelo, y desde los fundamentos de la educación a distancia (concretamente la formación en línea), en particular los referidos a la intercomunicación y el diálogo mediado; la accesibilidad, los servicios de apoyo, la lógica de construcción del proceso de aprendizaje y la vinculación entre el objeto del conocimiento y el aprendiz.

Se consideró, asimismo, el planteamiento de los cuatro estándares generales para el diseño instruccional, señalados en el documento correspondiente, a saber:

Estándar 1. Objetivos instruccionales

Los objetivos instruccionales del curso están claramente establecidos o señalados y describen las medidas específicas y las capacidades o conocimientos que el estudiante debe adquirir en cada unidad (consistencia).

Estándar 2. Consistencia del contenido con los objetivos del curso

El contenido del curso es suficiente en esencia y detalle y es consistente con los objetivos del mismo.

Estándar 3. Práctica con retroalimentación

El curso proporciona oportunidades para practicar los nuevos conocimientos y/o capacidades, según el caso, con retroalimentación y guía.

Estándar 4. Evaluación del aprendizaje

El curso incluye evaluaciones que proporcionan retro información relevante al participante. De la misma forma, se recuperaron los tres estándares operacionales del diseño instruccional señalados en la *Norma para la capacitación de los servidores públicos*:

Estándar 1. Formulación del propósito del curso

El propósito del curso describe explícitamente los resultados anticipados y su audiencia meta.

Estándar 2. Presentación, demostración y facilitación del aprendizaje

Los cursos utilizan diversos métodos de enseñanza-aprendizaje para lograr los objetivos, proporcionar nueva información al estudiante y ayudarlo a interiorizar, sintetizar y aplicar, la nueva información.

Estándar 3. Técnicas de integración

El curso contiene secciones y técnicas de integración para fortalecer el aprendizaje.

Por otra parte, dentro del análisis por cada uno de los módulos, se consideraron los criterios comunes de evaluación (1. Revisó los contenidos y lecturas del módulo, y obtuvo la información necesaria. 2. Contrastó los contenidos con sus experiencias como servidor público. 3. Analizó y reflexionó los contenidos aprendidos y sus experiencias, para expresar en la actividad de aprendizaje las conclusiones respecto a esta reflexión), así como las especificaciones (que ya no se integran en las tablas) de cada una de las actividades en particular.

2.3 Áreas de oportunidad, aciertos y recomendaciones

Generales

1. Se aprecia solidez en la selección y secuenciación de contenidos, así como en las referencias temáticas a las que puede acceder el cursante.
2. Reflexionar si con los módulos obligatorios (0, 6, 7 y 8) se consigue construir la capacidad descrita con los dos comportamientos señalados.
3. Establecer con claridad las relaciones entre los módulos, en donde se van retomando conocimientos de uno y otro para que abonen al proceso de aprendizaje a manera de espiral. El diseño modular plantea autosuficiencia de cada objeto de transformación u objeto central y, al mismo tiempo, vinculación con el resto de dichos objetos de estudio.
4. Revisar el equilibrio del tipo de actividades, analizando cuántas refieren a prácticas que involucren procesos de investigación en el lugar de trabajo, característica también presente del enfoque modular, o aplicaciones concretas y recuperación de la experiencia.
5. No se observaron actividades de carácter colaborativo, sino más bien individual. Algunos módulos presentan características que permiten el desarrollo de algún trabajo en conjunto que puede promover la capacidad de producir resultados con otros.

5. Con respecto a la evaluación de cada uno de los módulos, se aprecia que los criterios se encuentran correctamente descritos y ponderados, aunque habría que revisar su concordancia con el objetivo propuesto.

6. Tanto el glosario como el soporte bibliográfico, incluyendo los sitios de interés y los artículos en línea, le brindan un sólido soporte documental al desarrollo del programa y abre posibilidades para los participantes en términos de profundizar algún tema en particular.

7. Los mapas conceptuales funcionan como herramientas gráficas para apoyar el proceso de aprendizaje.

8. La guía del usuario en efecto provee de elementos suficientes para navegar por los diferentes elementos que conforman el programa educativo.

Módulos obligatorios

Módulo 0 Visión General sobre la Administración Pública Federal en México.

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Comprender las definiciones y atribuciones de la Administración Pública Federal, relacionándolas con su marco jurídico y organizacional y su evolución histórica. Comprender los principios básicos del Modelo de Innovación y Calidad Gubernamental y de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno para aplicarlos en la práctica y desarrollar una cultura de calidad e innovación en el Servicio Público. Entender y aplicar los principios del modelo de transparencia, combate a la corrupción y acceso a la información gubernamental, así como las responsabilidades relacionadas de los Servidores Públicos. Identificar y llevar a la práctica los principios éticos determinados para el Servidor Público en México, tanto en su desempeño como en su actuar profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> Conociendo el contexto y la historia. Planeando e innovando para un buen gobierno. Analizando el Servicio Público y el Servicio Profesional de Carrera. Reflexionando sobre el Marco Ético. 	<ol style="list-style-type: none"> Lectura del material. Análisis de caso. Elaboración de propuesta.

Observaciones:

1. Plantear una capacidad integradora que articule los cuatro objetivos descritos.
2. Precisar el alcance de dichos objetivos, debido a que algunos de ellos son verificables al terminar el módulo, pero otros refieren más a comportamientos a mediano plazo.

Módulo 6
Las Leyes Pertinentes

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES
Comprender la aplicación de la legislación que enmarca su acción como servidor publico.	I. Concepto y Principios del Servicio Público II. Transparencia, combate a la corrupción, acceso a la información y responsabilidad gubernamental. III. Transparencia, combate a la corrupción y acceso a la información en las organizaciones en el mundo IV. Transparencia, corrupción y acceso a la información en México V. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental VI. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo 2001-2006 VII. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos	1. Leer el material del módulo. 2. Responder a la pregunta detonadora. 3. Contestar a dos planteamientos de compañeros.

Observaciones:

1. En el objetivo, más que entender la aplicación, se pretende plantear situaciones en las que aplique la legislación.
2. Tanto la pregunta detonadora como el ejercicio de réplica ante la respuesta de los compañeros, puede trascender el mero entendimiento para llevarlo al terreno, justamente, de la aplicación.

3. Se sugiere que el foro de discusión se retome para conformar textos que pudieran ser publicables en la propia página del programa, como una construcción colectiva de los participantes.

Módulo 7 Metas profesionales

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES
Entender y manejar los principios, retos y perspectivas del Servicio Profesional de Carrera.	I. Origen del Servicio Civil moderno II. La Función Pública III. Principios y valores rectores de un Servicio Profesional de Carrera IV. Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal V. Ventajas de los Servicios Profesionales de Carrera VI. La importancia del servicio profesional en las Administraciones Públicas contemporáneas	1. Leer el material del módulo. 2. Revisar y analizar el caso. 3. Realizar un esquema sobre el plan de desarrollo de carrera.

Observaciones:

1. El verbo *manejar* empleado en la redacción del objetivo es ambiguo.
2. Los contenidos se encuentran completos y adecuadamente secuenciados.
3. La actividad de cierre rebasa el alcance del objetivo, por lo que convendría replantear éste en función de hacerlo más significativo a la realidad del cursante, tal como se consigue en el propio desarrollo del módulo.

Módulo 8 El Marco Ético

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES
Identificar el Código de ética y la visión a futuro sobre su labor en el servicio público, como situaciones que enmarcan su desempeño	I. Ética II. Ética Profesional III. Ética y Política IV. Códigos de Ética V. Ética en el Servicio Público VI. Código de Ética en el Servicio Público	1. Leer el material 2. Elaborar un ensayo.

Observaciones:

1. Referir situaciones concretas en la labor cotidiana en donde se aplica el código de ética, más allá de la mera identificación que propone el objetivo.
2. La selección y secuenciación del contenido es adecuada, siempre y cuando se parta del propio sujeto para ponerlo en la situación que se analiza.
3. La actividad del ensayo es pertinente, sobre todo si después se puede plantear una especie de concurso en donde se elijan los mejores para su posible publicación.
4. Los criterios señalados en la evaluación del ensayo, así como las indicaciones para su elaboración son completos y claros.

Módulos optativos

Módulo 1 El Marco y el Contexto

OBJETIVOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES (RETOS)
Relacionar la legislación vigente sobre las atribuciones y definición del Estado Mexicano y de la APF con su institución y función.	I. Estado II. Elementos del Estado III. Estado Mexicano IV. Gobierno Mexicano V. Poderes del Gobierno Mexicano VI. Administración Pública Federal VII. Marco Jurídico de la Administración Pública Federal VIII. Marco Organizacional de la Administración Pública Federal	1. Integrar una definición propia. 2. Ejercicio de discriminación. 3. Ejercicio de opción múltiple. 4. Ejercicio de selección de alternativa. 5. Elección de artículos constitucionales. 6. Respuesta fundamentada de dos preguntas clave.

Observaciones:

1. Se plantea como resultado de aprendizaje *Comprender las definiciones y las atribuciones del Estado Mexicano, del Gobierno y de la Administración Pública, relacionándolas con su Marco Jurídico y Organizacional, expresando dicha comprensión en una interpretación personal de su papel como Funcionario Público*. El elemento sustantivo de esta redacción se encuentra en la oración final, por lo que sugiere colocarla al inicio; el hecho de comprender es parte de un proceso, pero no el resultado esperado.
2. Revisar la redacción del objetivo (*legislación vigente*), así como establecer cuál es la diferencia entre éste y el resultado de aprendizaje.

3. Según las actividades planteadas a través de los retos, no se asegura que el cursante pueda expresar la comprensión de su papel como funcionario público, por lo que habría que pensar en otra actividad enfocada a integrar este elemento y no nada más a justificar a la entidad dentro del esquema organizacional y jurídico de la Administración Pública Federal, que si bien es importante, no suficiente para lograr un aprendizaje significativo.

Módulo 2 El Paso de los Sexenios

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES (RETOS)
Identificar las relaciones que existen entre la evolución de la APF y la realidad socio-económica mexicana en las etapas sexenales de 1970 a la fecha.	I. Reforma administrativa II. Sectorización de la Administración Pública Federal III. Redimensionamiento de la Administración Pública Federal IV. Simplificación administrativa y participación social V. Renovación de los servicios públicos VI. Innovación y calidad gubernamental	1. Selección de alternativas. 2. Respuesta a preguntas y comparación. 3. Selección de opciones y comparación de puntos de vista. 4. Responder preguntas de reflexión y comparar respuestas.

Observaciones:

1. Pensar en el desarrollo de una capacidad más significativa al contexto del sujeto, más que plantear sólo la identificación. Desarrollar cierta conciencia histórica que permita ayudar a explicar el presente y visualizar el futuro.
2. De hecho, en el ejercicio que se va sugiriendo de la conversación simulada, se pueden construir más aprendizajes que los planteados en el objetivo. Es un ejercicio articulador y responde a los elementos planteados en el modelo; quizá convendría revisar si la estrategia de comparar las propias respuestas con otras ya establecidas no genera cierta inhibición para desarrollar el pensamiento crítico y argumentativo.
3. El resultado de aprendizaje: *identificar los rasgos característicos de la Administración Pública Federal en cada periodo sexenal de 1970 hasta la fecha, en relación con la situación socio-económica y política (generales) del país y con la influencia de los principales movimientos económicos y políticos internacionales, pudiendo referenciar esta información*

en documentos de trabajo, puede ser redactado de distinta forma, considerando la aplicación concreta que se sugiere en la última frase, aunque se detecta un error de sintaxis.

4. Se sugiere analizar si este módulo pudiera ser un contenido temático de uno más amplio.

Módulo Del Plan a la Acción

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES (RETOS)
Relacionar las intenciones y mandatos del PND con sus atribuciones y los planes y programas de su institución.	I. Concepto de planeación II. Sistema Nacional de Planeación Participativa III. La planeación estratégica IV. El Plan Nacional de Desarrollo V. Programas sectoriales, especiales e institucionales	1. Selección de alternativa, justificación y comparación de respuesta. 2. Elaboración de síntesis de los conceptos de planeación relacionados con la propia función. 3. Ejercicio de ordenamiento y jerarquización. 4. Elaboración del ejercicio de planeación sobre una función propia.

Observaciones:

1. Sí refiere al desarrollo de una capacidad, poniendo énfasis en la vinculación de los planes con el quehacer cotidiano del sujeto.

2. Se podría sugerir que tanto la justificación del primer reto como la síntesis de la segunda se colocaran en un foro común para ser consultado por el resto de los participantes.

3. Las actividades propuestas se relacionan con el objetivo planteado y permiten su consecución.

4. Se sugiere que la redacción del resultado de aprendizaje *Identificar los principios teóricos y jurídicos que sirven de base a la generación sexenal del PND, sus elementos constituyentes y principios. Estos últimos, extrapolarlos en los programas y actividades a la planeación de su dependencia y área de trabajo*, se adecue a la correcta definición del objetivo.

Módulo 4 Innovación y Calidad

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES (RETOS)
Interpretar el Programa de Innovación y Calidad Gubernamental y las acciones de soporte en términos de su función.	I. Calidad II. Calidad total III. Calidad en el gobierno IV. Innovación V. Modelo de innovación y calidad gubernamental	1. Selección de definiciones básicas. 2. Ejercicio de llenado, según esquema de ruta de calidad. 3. Consolidar la ruta de calidad referida a la propia función.

Observaciones:

- Quizá más que interpretar, que sería parte del proceso, se podría pensar en que la persona construyera a partir de su función un esquema de calidad que guiara su actuación, tal como está propuesto en la secuencia de actividades (retos).
- Las actividades permiten articular un trabajo constructivo que hace referencia de manera completa a los contenidos planteados.
- El resultado de aprendizaje, planteado como *Comprender los principios básicos del modelo de innovación y calidad gubernamental y aplicarlos en la definición de sus áreas de oportunidad para desarrollar una cultura de calidad e innovación en el servicio público*, expresa la intención de ir más allá de la comprensión e interpretación, en cuanto a que explicita la importancia de la aplicación: convendría poner énfasis en que el resultado se orienta a la construcción de la ruta de calidad y que una pretensión, no verificable al terminar el programa, es que se haga operativo en la labor cotidiana del servidor público.

Módulo 5 El Buen Gobierno

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES (RETOS)
Interpretar los principios de la Agenda Presidencial del Buen Gobierno en relación con sus funciones en el Servicio Público.	I. Buen Gobierno II. Buen Gobierno en el Mundo III. Modelo de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno IV. Agenda Presidencial de Buen Gobierno V. Modelo de Calidad Intragob VI. Logros y expectativas: el rumbo a un buen gobierno	1. Construir un concepto propio de Buen Gobierno con base en un rompecabezas y las referencias correspondientes. 2. Redacción de beneficios y del compromiso personal con relación al Buen Gobierno. 3. Llenado de formato para relacionar los principios de Buen Gobierno con la propia función.

1. Sí refiere capacidad, sobre todo en la construcción de relaciones entre la Agenda y su función concreta.
2. Los contenidos se encuentran adecuadamente seleccionados y secuenciados de acuerdo al objetivo planteado.
3. Los conceptos contruidos sobre buen gobierno, sus beneficios y los compromisos, se podrían subir a un foro permanente que sirviera como material referencial para el desarrollo del programa y la construcción conjunta de conocimientos.
4. El resultado de aprendizaje definido como *ser capaz de comprender los principios básicos del modelo de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno y aplicarlos en la práctica para desarrollar una cultura de calidad e innovación en el servicio público*, podría redefinirse para colocar en primer término, justamente, el resultado esperado, complementado con acciones que aluden más al proceso (como “ser capaz de comprender”).

2.4 Referencias bibliográficas

Abdón Montenegro, Ignacio. (2003). *Aprendizaje y desarrollo de las competencias*. Editorial Magisterio, Bogotá.

Barberá, Elena (2004). *La educación en la red. Actividades virtuales de enseñanza y aprendizaje*. Editorial Paidós, Barcelona.

Cabero, Julio (2001). *Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza*. Editorial Paidós, Barcelona.

Chan Núñez, María Elena (2004). *Modelo mediacional para el diseño educativo en entornos digitales*. Universidad de Guadalajara, México.

Collison, George y otros (2000). *Facilitating Online Learning. Effective Strategies for Moderators*. Atwood Publishing, USA.

Formación y Conocimiento Organizacional. *Documentos internos y modelos desarrollados*.

García Aretio, Lorenzo (2001). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Editorial Ariel Educación, España.

Lugo, María Teresa y Schulman, Daniel (1999). *Capacitación a distancia: Acercar la lejanía. Herramientas para el desarrollo de programas a distancia*. Magisterio del Río de la Plata, Buenos Aires.

Perkins, David (2001). *La escuela inteligente. Del adiestramiento de la memoria a la educación de la mente*. Editorial Gedisa/SEP, México.

Requejo Osorio, Agustín (2003). *Educación permanente y educación de adultos*. Editorial Ariel Educación, Barcelona.

Rowntree, Derek (1999). *Conociendo la educación abierta y a distancia*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

Salanova, Grau y Peiró (eds.) (2001). *Nuevas tecnologías y formación continua en la empresa*. Universitat Jaume I, España.



Sección II. Modelo y Estructura Operativa

Capítulo 3

Plataforma Informática

Presentación

La evaluación de la plataforma informática del Portal está estructurada a partir de cuatro ejes básicos:

I. Recursos y funcionamiento del Portal y soporte programático

Es importante destacar que la evaluación del sitio se realizó con base en las normas internacionales de *Internet*. Los recursos del sitio fueron estimados por las características del servidor de hospedaje de la página de *Internet* y las aplicaciones (*Flash*, *Java*, *JavaScript*, *Audio*, *PHP*, *ASP*, *Cgi-Bin*, etc.) con las que el servidor cuenta y pueda resolver de manera óptima.

El funcionamiento óptimo del Portal depende de las siguientes características de programación que se analizarán a detalle:

Programación del sitio en HTML de acuerdo a los estándares internacionales de lo cual se desprende:

- 1.- Análisis de las etiquetas <html>, <head> y <body> para verificar que la programación se hizo adecuadamente.
- 2.- Análisis de las etiquetas <meta> para verificar su óptima programación, aceptación en sistemas de búsqueda y afinidad con los *Robots* y *Spiders* de los mismos.
- 3.- Análisis de las etiquetas , <div>, <table>, <tr> y <td> para verificar que las tablas y sus contenidos se desplieguen adecuadamente.
- 4.- Análisis de las etiquetas , <p>,
, <nobr>, , <i>, <u>, , , etc. para verificar que los textos y párrafos se desplieguen adecuadamente.
- 5.- Análisis de las etiquetas <form> y sub-etiquetas para comprobar que los formatos de envío vía *email* funcionen adecuadamente.

- 6.- Análisis de las etiquetas <script> para verificar que el *JavaScript* se encuentren contenidos en la etiqueta correspondiente para su adecuado funcionamiento ya sea dentro de <head> o de <body>.
- 7.- Análisis de las etiquetas <a> e para verificar que los enlaces e imágenes cuentan con atributos relativos o absolutos dependiendo de las necesidades y que los enlaces funcionen y las imágenes se desplieguen.
- 8.- Análisis de las etiquetas <applet> y <object> para comprobar que los efectos especiales en Java y Flash sean compatibles con la norma promedio del usuario.
- 9.- Se analizaron todas las secciones y documentos del Portal por separado y se diagnosticaron fallas en el funcionamiento óptimo al probarlas en *Internet Explorer* 4.0, 5.0, 6.0, *Netscape* 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, *FireFox*, *Opera* 7.0, 8.0 y *Safari*.
- 10.- Así mismo, se efectuaron pruebas de compatibilidad del sitio con las siguientes plataformas operativas: *Windows* 98, 2000, *Me*, *XP Home*, *XP Pro*, *NT*, *Mac OS* 8, 9 y 10.
- 11.- Se verificó que el nombre de todos y cada uno de los archivos contenga letras minúsculas (a-z) sin “ñ” números (0-9), sin signos de puntuación más que el “_” y sin espacios ni acentos.
- 12.- Se verificó el árbol de archivos y carpetas para comprobar si se utilizó un método ordenado y estructurado al hospedar el sitio en el servidor.

Programación del sitio en *JavaScript* de acuerdo a los estándares internacionales teniendo en cuenta que sólo el 90% de los usuarios a nivel mundial cuentan con soporte de *JavaScript* en sus ordenadores.

Programación del CSS en el Portal y adecuación a lo largo del contenido del mismo.

Programación en *ASP*, *PHP* y *Cgi-Bins* para verificar su óptimo rendimiento

Soportes y software asociado: se evaluó el servidor de hospedaje de la página de *Internet* en cuestión, así como el paquete de hospedaje de página contratado y se obtuvo en detalle el

rendimiento de los recursos y el desempeño del servidor de acuerdo a los estándares internacionales.

II. Capacidad para operar en diferentes equipos

Como podemos apreciar, en la verificación del Código en HTML dentro del análisis del funcionamiento del Portal, se hizo una exhaustiva investigación para comprobar que dicho Portal se adecua a las normas internacionales y se despliega adecuadamente dentro de diferentes exploradores de *Internet* (*Internet Explorer*, *Netscape*, *Opera*, *AOL*, *Safari*, *FireFox*, etc.) en todas sus versiones y dentro de diferentes plataformas operativas (*Windows 98*, *2000*, *Me*, *XP Home*, *XP Pro*, *NT*, *Mac OS 8*, *9* y *10*) y se comprobó su *universalidad* dentro del ambiente del usuario promedio.

III. Facilidad de operar respecto al usuario

En función de la calificación de la *universalidad* del Portal respecto al usuario promedio en el punto antes mencionado, se realizó un análisis a fondo del número de *clicks* que debe hacer el usuario para encontrar la información deseada, la complejidad del árbol de navegación del Portal así como de la eficacia del motor de búsqueda interna, salas de *Chat*, foros y libro de visitas.

Es importante destacar que la velocidad de entrega de archivos por parte del servidor fue medida para calificar el tiempo de respuesta del Portal respecto al usuario promedio. Así mismo, se verificó que el Portal se despliega en su totalidad dentro de un Monitor de 800 x 600 pixeles que es la norma internacional para programación de páginas de *Internet*.

Se verificó que cada sección del Portal contara con el encabezado, el menú principal y que no existieran ventanas emergentes al hacer *clicks* en algún enlace en el Portal para cumplir con la normativa internacional.

IV. Accesibilidad

Se efectuaron búsquedas en los principales sistemas de búsqueda y directorios (*Yahoo, Google, MSN, AOL, AskJeeves, Teoma, HotBot, Altavista, AllTheWeb, LookSmart, Lycos, Netscape, DMOZ*) con alcance internacional y regional (México) para verificar que el Portal aparece dentro de los primeros 20 resultados, dependiendo de las palabras clave usadas para programar los *Meta Tags* en las etiquetas <meta> dentro de la etiqueta <head>.

En este punto, se efectuaron análisis con un *Meta Tag Analyzer* para determinar la correspondencia y énfasis de las palabras claves del Portal respecto al texto contenido dentro del mismo y dictaminar una calificación de optimización para sistemas de búsqueda. Este análisis se efectuó para cada uno de los documentos que conforman el Portal en cuestión.

Por último, cada categoría se desarrolla en una matriz de evaluación diseñada con el fin de presentar con claridad los resultados de ésta. Los elementos de dicha matriz se definen a continuación:

Sección

Ubica el análisis de la plataforma en el marco global de la evaluación del portal.

Capítulo

Explicita el gran tema de evaluación.

Categoría

Explicita el elemento del tema a evaluar.

Descripción de la categoría

Explicita el alcance de la evaluación de la categoría.

Subcategoría

Es la unidad más pequeña de análisis / evaluación, ésta nos permite:

- ✓ Describir el *debe ser* y explicitar los marcos de referencia usados (es decir el soporte normativo o estándar nacional o internacional, la referencia bibliográfica y/o la consistencia interna de estructura, funcionamiento y resultados).
- ✓ Describir el *cómo es* a través de la metodología de evaluación utilizada y las evidencias encontradas (es decir, *¿cómo lo hice?* y *¿qué evidencias encontré?*) y,
- ✓ Las sugerencias integradas a partir de las brechas encontradas entre el *debe ser* y el *cómo es*.

Las matrices desarrolladas de las cuatro categorías se presentan a continuación:

Sección:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría A:	Recursos y funcionamiento del Portal

Descripción de la Categoría

Es importante destacar que la evaluación del sitio está basada a partir de las normas internacionales de Internet. Los Recursos del sitio serán estimados por las características del Servidor de Hospedaje de la Página de Internet y las aplicaciones (Flash, Java, JavaScript, Audio, PHP, ASP, Cgi-Bin, etc.) con las que el Servidor cuenta y pueda resolver de manera óptima. El funcionamiento óptimo del Portal depende de las siguientes características de programación que se analizarán a detalle y a continuación se evaluará la programación del sitio en HTML y la programación del sitio en *JavaScript*, de acuerdo a los estándares internacionales teniendo en cuenta que sólo el 90% de los usuarios a nivel mundial cuentan con soporte de *JavaScript* en sus ordenadores y la programación en ASP, PHP y Cgi-Bins para verificar su óptimo rendimiento.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
A.1 Análisis de las etiquetas <html>, <head> y <body> para verificar que la programación se hizo adecuadamente.	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las etiquetas NO deben ser escritas en mayúsculas.</p> <p>Bibliografías:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) http://www.w3.org/TR/1998/WD-html-in-xml-19981205/#voyager</p> <p>De lo cual se extrae lo siguiente:</p> <p>...Tags and attributes must be in lower case...</p> <p>Sierra Tel Internet: http://www.sti.net/yourwebpages.html</p>	<p>La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<p>1.- Esta es una línea de programación extraída directamente del Portal @ Campus México:</p> <pre><HTML><HEAD><TITLE>@Campus México</TITLE><LINK href="/work/templates/8/20/css/css.css" type="text/css" rel="stylesheet" > <STYLE type=text/css></pre> <p>En donde se aprecia el uso de mayúsculas en las etiquetas <html>, <head> y <style></p> <p>2.- Por otra parte se encontró que el título utilizado para el Portal y encerrado en la etiqueta <title> es deficiente y no es compatible con los estándares de Sistemas de Búsqueda, actualmente figura como:</p> <pre><TITLE>@Campus México</TITLE></pre> <p>3.- Es importante observar que la etiqueta <body> aparte de estar en mayúsculas contiene una función (duplicada por error de programación) que es INCOMPATIBLE con Internet Explorer 6.0 con actualización SP2 como se denota en la línea de programación extraída del sitio en cuestión:</p>	<p>1.- Es recomendable utilizar minúsculas en las etiquetas. De lo contrario existe la posibilidad que algunos sistemas operativos y/o navegadores de <i>internet</i> no puedan desplegar la página apropiadamente.</p> <p>2.- Programar la etiqueta <title> con más palabras claves que sólo @Campus México, de lo contrario la página pasará desapercibida ante Sistemas de Búsqueda.</p> <p>3.- Es importante re-configurar la etiqueta <body> para que los usuarios que adquieran Windows XP y Explorer 6.0 acceden de forma normal.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	<p>De lo cual se extrae lo siguiente:</p> <p>Check to assure your HTML tags do not contain capital letters...</p>		<pre><BODY onload="open_on_entrance()" text="#000000" leftMargin="0" topMargin="0" onload="open_on_entrance()" marginheight="0" marginwidth="0" ></pre> <p>La función onload="open_on_entrance()" que por error repitieron 2 veces en el código, hace que el sitio NO se despliegue ya que hace cargar una ventana emergente, la cual esta prohibida por el sistema de seguridad del Internet Explorer y simplemente NO se ve mas que una página en blanco por lo que el análisis completo del sitio lo tuvimos que realizar utilizando otros navegadores de internet (Netscape, Internet Explorer 4.0).</p> <p>4.- Por otra parte, INFOTEC nos informa que la etiqueta bodas, html, head operan de forma normal para los usuarios que adquieran Windows XP e Internet Explorer 6.0 y el uso de mayúsculas no ha afectado el funcionamiento de la página.</p>	
A.2 Análisis de las etiquetas <meta> para verificar su óptima programación, aceptación en Sistemas de Búsqueda y afinidad con los Robots y Spiders de los mismos.	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las etiquetas <meta> deben estar escritas en minúsculas como se mencionó anteriormente y que deben guiar a los Sistemas de Búsqueda para la correcta inclusión del Portal en sus bases de datos.</p> <p>Bibliografías:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium). www.w3.org</p>	<p>La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<p>1.- La única etiqueta <meta> programada en el Portal es:</p> <pre><META content="MSHTML 6.00.2800.1400" name="GENERATOR" ></pre> <p>La cual además de estar en mayúsculas no contiene ni la Descripción ni las Palabras Claves ni la Información del Autor ni la Bienvenida a los Robots de los Sistemas de Búsqueda, por lo que el Portal pasa TOTALMENTE desapercibido por los Sistemas de Búsqueda y será prácticamente imposible que el usuario encuentre el Portal en ellos (Yahoo, Google, MSN, AltaVista, Lycos, etc...)</p>	<p>1.- Es importante programar las etiquetas <meta> :</p> <pre><meta name="keywords" content=""></pre> <pre><meta name="description" content=""></pre> <pre><meta name="author" content=""></pre> <pre><meta name="robots" content=""></pre>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	Yahoo www.yahoo.com Google www.google.com			<p>Analizando la audiencia para poder configurar el atributo "content" apropiadamente para cada instancia.</p> <p>El propósito de utilizar <meta>es optimizar la indexación del sitio por los motores de búsqueda. Utilizando buscadores comunes el portal de @Campus aparece bien ranqueado y como primera opción dado el dominio del mismo. Para fines internos la página utiliza el buscador propio de la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 que se encarga de indexar secciones y contenidos.</p> <p>Esta consideración será reflejada en la evolución del portal.</p>
A.3 Análisis de las etiquetas , <div>, <table>, <tr> y <td> para verificar que las tablas y sus contenidos se desplieguen	Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las etiquetas deben estar escritas en minúsculas, como se mencionó anteriormente, y sólo hay ciertas etiquetas que son Universales para todos los navegadores de internet.	La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación para su análisis señalando con rojo los errores: espacios en Blanco dentro de las etiquetas, etiquetas y atributos de las mismas escritas en mayúsculas, etiquetas que no son de lectura universal en diferentes navegadores de internet (<tbody>) y pésima alineación de las cadenas de programación de apertura y cierre de etiquetas:</p> <p><td ><TABLE cellSpacing="0" cellPadding="0"</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML. Los espacios en blanco dentro de las etiquetas producen que las tablas y sus celdas se desplieguen inapropiadamente, la escritura en mayúsculas</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
adecuadamente.	<p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<pre>width="100%" align="center" border="0" > <TBODY> <TR> <TD ><table width="100%" border="0" cellpadding="0" cellspacing="0" > <tr> <td align="center" valign="bottom" bgcolor="#9CA2B5" > </td> </tr> </table></TD> </TR> <TR> <TD background="/work/templates/47/86/images/fondopleca.gif" src="/work/templates/47/86/images/pleca.gif" width="773" height="28" ></TD> </TR></pre> <p>2.- Nos informa INFOTEC que la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 utiliza plantillas para la publicación de los contenidos del Portal, que facilitan el mantenimiento del mismo y la facilidad de cambiar el diseño del Portal rápidamente.</p>	<p>causará errores en los navegadores y la mala estructura y tabulación de las líneas de programación hacen casi imposible dar mantenimiento al sitio. Es claro y evidente que se utilizó algún programa (FrontPage, Dreamweaver, Adobe GoLive...) para ensamblar el Portal en vez de hacerse a mano.</p>
<p>A.4 Análisis de las etiquetas , <p>,
, <nobr>, , <i>, <u>, , , etc. para verificar que los textos y párrafos se desplieguen adecuadamente.</p>	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que la anidación de etiquetas debe ser meticulosamente supervisada ya que de lo contrario se utilizan líneas adicionales de programación causando que el Portal sea lento en desplegarse.</p> <p>Bibliografía:</p>	<p>La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar</p>	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación en donde apreciamos anidaciones indebidas y uso excesivo de etiquetas marcadas en rojo:</p> <pre><table border=0 width="99%" colspan=0 rowspan=0><tr><td><div align="center"><table border="1" bgcolor="#FF9966" width="75%" ><tr><td><div align="center" bgcolor="#FF9966"><p><i>"Somos lo que hacemos día a día.</i></p><p><font size="3"</pre>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML De acuerdo a lineamientos publicados por los estatutos internacionales de programación en HTML se menciona como una buena practica de programación, escribir las etiquetas en minúsculas. La deficiente</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org	Código Fuente (View Source o Page Source).	<p>De modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito.</p> <p align="right">Aristóteles.</p> <p>El “Código Extra Innecesario” representa un 50%, mismo que sin el se desplegaría el Portal a la mitad del tiempo si se programara adecuadamente. Se están utilizando Colores Hexadecimales que NO son Estándares con todos los tipos de resolución en pantalla. De la línea de programación anterior se desprende el color: #4a5984 el cual no es parte de la paleta oficial y universal de colores para páginas de internet. Así mismo, existen Hexadecimales escritos en mayúsculas, por ejemplo: (bgcolor="#FFFFFF") y debe ser (bgcolor="#ffffff")</p> <p>Así mismo, no existe tabulación entre las diferentes etiquetas lo cual hace prácticamente imposible dar el mantenimiento apropiado al Portal.</p>	estructura, las líneas de código extra innecesario y la falta de tabulación de las líneas de programación dificultan el mantenimiento al sitio. Es evidente que se utilizó algún programa (FrontPage, Dreamweaver, Adobe GoLive...) para ensamblar el Portal en lugar de despegar código como se recomienda, sin embargo la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 utiliza plantillas para la publicación de los contenidos del Portal, que facilitan el mantenimiento del mismo y la facilidad de cambiar el diseño del Portal rápidamente.
A.5 Análisis de las etiquetas <form> y sub-etiquetas para comprobar que los formatos de envío vía email funcionen adecuadamente.	Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las carpetas y archivos deben ser nombrados en minúsculas, solo se puede utilizar el signo “_”, queda descartada la “ñ” y los acentos. Bibliografía: W3 (World Wide Web	La manera de ver el “Código Fuente” de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo:</p> <pre><form name="formabuscad" method="post" action="/wb2/CampusMexico/Buscad" ></pre> <p>Existe un espacio en blanco antes del cierre de etiqueta y se están nombrando Carpetas con letras mayúsculas. Todos los Archivos y Carpetas deben ser nombrados en minúsculas de la “a” a la “z”, con números naturales (0 al 9) y solo se puede usar el signo “_”, todos los demás signos quedan descartados, la “ñ” y los acentos. Este error en</p>	1 Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML para no afectar a los usuarios de Mac. Es necesario Renombrar las Carpetas y Archivos que contengan letras mayúsculas, signos de puntuación (Excepto el “_”) la “ñ” y acentos.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	Consortium) www.w3.org	Page Source).	particular afectará a los usuarios de Mac. 2.- La plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 organiza su sistema de archivos de la siguiente forma: Tipo de Recurso/Identificador del Recurso/versión La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la página para usuarios fuera de Mac.	
A.6 Análisis de las etiquetas <script> para verificar que el JavaScript se encuentren contenidos en la etiqueta correspondiente para su adecuado funcionamiento ya sea dentro de <head> o de <body>.	Los estatutos internacionales de programación en JavaScript nos indican que hay ciertas funciones para las que debemos crear sub-funciones para detectar los diversos navegadores de internet con el fin de poder desplegar el Portal adecuadamente en cualquier navegador. Así mismo, nos indican que las carpetas y archivos deben ser nombrados en minúsculas, solo se puede utilizar el signo “_”, queda descartada la “ñ” y los acentos. Bibliografía: W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org The opener crashes Explorer 3	La manera de ver el “Código Fuente” de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).	1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo: <script>window.open('/res/CampusMexico/Camp_Inicio/448?cont=true','_new','width=470,height=350,status,toolbar=no,scrollbars=no,resizable=no,left=400,top=300');</script> La función “window.open” no es bien aceptada por una amplia variedad de navegadores de internet y aparte tiene la restricción de que los sistemas con deshabilitación de ventanas emergentes la ignorarán. Por ende no se desplegará nada al ejecutarse esta función. Se están nombrando Carpetas con letras mayúsculas. Todos los Archivos y Carpetas deben ser nombrados en minúsculas de la “a” a la “z”, con números naturales (0 al 9) y solo se puede usar el signo “_”, todos los demás signos quedan descartados, la “ñ” y los acentos. Este error en particular afectará a los usuarios de Mac. 2.- INFOTEC, nos informa, en contraposición, que la	1.- Es conveniente ajustar la programación en JavaScript del Portal. 2.- Es importante evaluar la función “window.open”, en términos de su aceptación con respecto a los navegadores de internet y comerciales (aclarando esta referencia) y determinando el alcance de su universo.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	<p>on Mac and may crash Opera 4.</p> <p>Hotjava 3 seems to regard the entire window as opener, so that it loads the pages in the complete window, destroying the frameset and thus the opener.</p> <p>Explorer 3 on Windows has trouble with this script: sometimes you need to click on a link a few times before it loads into the popup.</p> <p>WebTV puts popups below the actual page in its one screen. You cannot reach the opening window (opener).</p>		<p>función "window.open" es detectada por los navegadores comerciales más importantes, nos comenta: en navegadores como Mozilla, el navegador detecta la función con opción a que el usuario permita el despliegue de la misma.</p> <p>La plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 organiza su sistema de archivos de la siguiente forma:</p> <p>Tipo de Recurso/Identificador del Recurso/versión</p> <p>La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la Página.</p>	
A.7 Análisis de las etiquetas <a> e para verificar que los enlaces e imágenes cuentan con atributos relativos o absolutos dependiendo de las necesidades y que los enlaces funcionen y las imágenes se desplieguen.	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que los enlaces deben ser Relativos de preferencia ya que los enlaces Absolutos causan una variación en cuanto al sistema de estadísticas y hacen que la página se despliegue más lento. Así mismo, nos indican que las carpetas y archivos deben ser nombrados en minúsculas, solo se puede utilizar el signo "_", queda descartada la "ñ" y los acentos.</p> <p>Bibliografía:</p>	<p>La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo:</p> <p></p> <p>El uso de enlaces Absolutos (http://www.campusmexico.gob.mx...) hace que la página sea más lenta cada vez que se hace un clic. Existe un espacio en blanco antes del cierre de etiqueta y se están nombrando Carpetas con letras mayúsculas. Todos los Archivos y Carpetas deben ser nombrados en minúsculas de la "a" a la "z", con números naturales (0 al 9) y solo se puede usar el signo "_", todos los demás signos quedan descartados, la "ñ" y los acentos. Este error en particular afectará a los usuarios de Mac.</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML. Es necesario modificar los enlaces Absolutos a Relativos y renombrar las Carpetas y Archivos que contengan letras mayúsculas, signos de puntuación (Excepto el "_") la "ñ" y acentos.</p> <p>2. Esta consideración, nos refiere INFOTEC, será reflejada en la evolución del portal.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org		<p>2. INFOTEC nos informa que la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 organiza su sistema de archivos de la siguiente forma:</p> <p>Tipo de Recurso/Identificador del Recurso/versión</p> <p>La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la página para otros usuarios fuera de Mac.</p>	
A.8 Análisis de las etiquetas <applet> y <object> para comprobar que los efectos especiales en Java y Flash sean compatibles con la norma promedio del usuario.	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que el uso de Flash y Java debe ser limitado y solo en Portales en que la audiencia tenga una edad promedio de entre 18 a 35 años</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>La manera de ver el "Código Fuente" de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo:</p> <pre><object classid="clsid:D27CDB6E-AE6D-11cf-96B8-444553540000" codebase="http://download.macromedia.com/pub/shockwave/ cabs/flash/swflash.cab#version=6,0,0,0" width="942" height="105"> <param name=movie value="/work/resources/Banner/295/header6.swf" /></pre> <p>Existe un espacio en blanco antes del cierre de etiqueta y se están nombrando Carpetas con letras mayúsculas. El uso de la palabra "Banner" está prohibido ya que los sistemas de bloqueo y prevención de códigos y material indebido listan esta palabra como restringida dando como resultado que se catalogue el Portal como Restringido dentro de las opciones de seguridad.. Todos los Archivos y Carpetas deben ser nombrados en minúsculas de la "a" a la "z", con números naturales (0 al 9) y solo se puede usar el signo "_", todos los demás signos quedan descartados, la "ñ" y los acentos. Este error en particular afectará a los usuarios de Mac.</p>	<p>1.- Se recomienda renombrar la carpeta "Banner" ya que infringe la seguridad del Portal. No se recomienda el uso de <i>Flash</i> ya que la audiencia es para gente mayor y tendrán problemas al tratar de decidir entre instalar o no el Plug-In de Macromedia. La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la página para otros usuarios fuera de Mac.</p> <p>2.- Estas consideraciones, nos refiere INFOTEC, será reflejadas en la evolución del portal.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>2. INFOTEC nos informa que la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 organiza su sistema de archivos de la siguiente forma:</p> <p>Tipo de Recurso/Identificador del Recurso/versión</p> <p>La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la página.</p>	
A.9 Se analizarán todas las secciones y documentos del Portal por separado y se diagnosticarán fallas en el funcionamiento óptimo al probarlas en Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con diversos exploradores de internet.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p> <p>The opener crashes Explorer 3 on Mac and may crash Opera 4.</p> <p>Hotjava 3 seems to regard the entire window as opener, so that it loads the pages in the complete window, destroying the frameset and thus the opener.</p> <p>Explorer 3 on Windows has trouble with this script: sometimes you need to click on a link a few times before it loads into the popup.</p>	Se accesa el Portal utilizando Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	<p>1.- Existen fallas de operación en Internet Explorer 6.0, AOL, Opera y Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los Scripts utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.</p> <p>2.- El 95% de los usuarios del Portal, nos informa INFOTEC, utilizan los siguiente navegadores:</p> <p>Internet Explorer 5.0 o superior. Netscape 5.0 o superior</p> <p>En caso de no cumplir con lo anterior el <i>test</i> de diagnóstico desplegado en la página principal muestra la siguiente leyenda:</p> <p>“Se recomienda utilizar Internet Explorer 5.0 en adelante para acceder al portal.”</p> <p>Adicionalmente ofrece acceso a las herramientas mínimas necesarias para el adecuado funcionamiento del sitio.</p>	1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	WebTV puts popups below the actual page in its one screen. You cannot reach the opening window (opener).		Las herramientas mínimas para acceder al sitio fueron establecidas con base en los lineamientos de software establecidos en el Gobierno Federal.	
A.10 Así mismo, se efectuarán pruebas de compatibilidad del sitio con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.</p>	<p>1.- Existen fallas de operación en Windows XP Pro/Home/Internet Explorer 6.0, Mac OS 8/9/AOL, Mac OS 8/9/Opera y Mac OS 8/9/Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los Scripts utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos por doquier principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.</p> <p>2.- El 95% de los usuarios del Portal, nos informa INFOTEC, utilizan los siguiente sistemas operativos Windows 98, 2000, XP Home en cuyo caso no se presentan errores de funcionalidad.</p> <p>El Portal fue diseñado para usuarios con equipos tipo PC, no para usuarios con equipos tipo Mac.</p> <p>Las plataformas operativas seleccionadas para el funcionamiento del sitio fueron definidas con base en los lineamientos de software establecidos en el Gobierno Federal.</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.</p> <p>2.- Es conveniente, sin embargo, y bajo el nuevo criterio de <i>universalidad</i>, ampliar la capacidad de la página para desplegarse en cualquier plataforma operativa.</p>
A.11 Se verificará que el nombre de todos y cada uno de los archivos contenga letras minúsculas (a-z) sin "ñ" números (0-9), sin signos	Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las carpetas y archivos deben ser nombrados en minúsculas, solo se puede utilizar el signo "_", queda descartada la "ñ" y los acentos.	No se contó con acceso al servidor para revisar los archivos individualmente pero se navegó a través del Portal en busca de	<p>1.- Todas las carpetas están nombradas con algunas letras mayúsculas y se suspendió la exploración vía Mac ya que era prácticamente imposible acceder a los diferentes documentos.</p> <p>2.- Por otra parte, se detectaron archivos en Word (.doc) que no pudieron ser accesados en varias computadoras que carecían de Office en alguna de</p>	<p>1.- Se recomienda renombrar las Carpetas y Archivos que contengan letras mayúsculas, signos de puntuación (Excepto el "_") la "ñ" y acentos.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
de puntuación más que el “_” y sin espacios ni acentos.	Bibliografía: W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org	errores al nombrar archivos y/o carpetas.	sus versiones. 3.- La plataforma tecnológica, nos informa INFOTEC, WebBuilder 2.0 organiza su sistema de archivos de la siguiente forma: Tipo de Recurso/Identificador del Recurso/versión La anterior definición de archivos permite la clasificación adecuada de recursos y control de versiones de todos los elementos del Portal que no afecta en absoluto el funcionamiento de la Página.	2.- Se Recomendada convertir los archivos en Word, Excel... a HTML de preferencia o a PDF en último caso.
A.12 Se verificará el árbol de archivos y carpetas para comprobar si se utilizó un método ordenado y estructurado al hospedar el sitio en el Servidor.	Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que debemos guardar todos los archivos HTML en una carpeta, los Scripts en otra, las imágenes en otra, etc. Bibliografía: W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org	No se contó con acceso al servidor para revisar los archivos individualmente pero se analizó el “Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal”	1.- La estructura o árbol de navegación es extensa y por desgracia el archivo: http://www.campusmexico.gob.mx/ap068.zip del cual se menciona que contiene comprimido todo el Portal NO se encuentra disponible por lo que no se pudo verificar el árbol de navegación (The requested URL /ap068.zip was not found on this server.) Pero es evidente que los archivos en HTML fueron nombrados con la extensión “.htm” en ves de “.html” de acuerdo a los estatutos y normas internacionales de internet. 2.- Así mismo, el material de apoyo comprimido en el archivo: http://www.campusmexico.gob.mx/apoyos_ap068.zip NO se encuentra disponible por lo que no se pudo verificar el mismo (The requested URL /apoyos_ap068.zip was not found on this server.) 3.- El documento menciona: Requerimientos de software: <ul style="list-style-type: none"> Navegador de Internet o browser <ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 5.5 SP2 o 6.0 SP1 	1.- Sería de gran ayuda para este análisis el poder contar con el archivo ap068.zip y es necesario renombrar las extensiones de todos los documentos en HTML por “.html” 2.- Así mismo, sería de gran ayuda contar con el material de apoyo en la forma del archivo apoyos_ap068.zip 3.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML para ser compatible con todos los navegadores de Internet y todas sus versiones. 4.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación en HTML

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Netscape 7.1 • Plug-in's <ul style="list-style-type: none"> ○ Shockwave Flash ○ Real Player ○ Acrobat Reader <p>Por lo que vimos en puntos anteriores, el Portal no es completamente compatible con otras versiones de Internet Explorer, Netscape, Opera, Safari, etc. y los Plug-In's pueden causar que el usuario no pueda acceder partes vitales del Portal.</p> <p>4.- El documento también menciona:</p> <p>Requerimientos de Hardware mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador PC Pentium II, velocidad 300 Mhz.. • Memoria RAM 128MB o mayor. • Módem 56 kbps (mínimo), 256 kbps (recomendado). • Unidad de discos floppy. • Disco duro 4.2 GB o mayor. • Resolución de pantalla: 800x600 pixeles. • Unidad para discos compactos (CD). • Tarjeta de sonido y bocinas. • Conexión a Internet (con el proveedor de tu preferencia). • Puertos de red habilitados. • Cuenta de correo electrónico (con el proveedor de tu preferencia). • Microsoft Office 97 o más reciente. • Software que comprime y descomprime archivos. <p>De lo cual desprendemos el Portal fue diseñado para</p>	<p>para ser compatible con diversas plataformas operativas y computadoras con menos recursos que los señalados en el supuesto de que un universo considerable de servidores públicos manejen equipos obsoletos y el Portal no podrá desplegarse adecuadamente. Por otra parte, es necesario cambiar todos los documentos generados en Office a HTML de preferencia o a PDF en último caso. Sería conveniente agregar un enlace para poder obtener gratuitamente un programa para descomprimir archivos.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>usuarios de PC, no para usuarios de Mac, los requerimientos de memoria RAM se ajustan a las normas de computadoras recientes, pero las mismas NO incluyen discos flexibles hoy en día (gran incongruencia). Así mismo la resolución indicada NO corresponde a la resolución del Portal el cual fue diseñado en 1027*768 px. y los usuarios de 800*600 px. tendrán que recorrer la página horizontalmente para poder leer el texto en todo el Portal, lo cual resulta bastante incómodo. La resolución de 800*600 es la norma internacional con más del 86% de los monitores que la utilizan a nivel mundial. El Portal sale de esta norma. No todos los usuarios cuentan con tarjeta de audio ni bocinas ni puertos de red habilitados. Solo los usuarios de Windows pueden instalar sin inconvenientes Office, los usuarios de Mac tendrán muchos problemas y la mayoría jamás podrá acceder a los archivos “Material de Apoyo” generados en Office. Los programas tipo WinZip para comprimir y descomprimir archivos requieren de la Compra e Instalación del programa, por lo que nos resulta evidente que muchos usuarios ya sea por desidia o por falta de conocimientos no podrán descomprimir archivos del Portal.</p>	
A.13 Programación del sitio en JavaScript de acuerdo a los estándares Internacionales teniendo en cuenta que sólo el 90% de los usuarios a nivel mundial cuentan con soporte de	<p>Los estatutos internacionales de programación en <i>JavaScript</i> nos indican que hay ciertas funciones para las que debemos crear sub-funciones para detectar los diversos navegadores de <i>internet</i> con el fin de poder desplegar el Portal adecuadamente en cualquier navegador.</p> <p>Bibliografía:</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0,</p>	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo:</p> <pre><script>window.open('/res/CampusMexico/Camp_Inicio/448?cont=true','_new','width=470,height=350,status,toolbar=no,scrollbars=no,resizable=no,left=400,top=300');</script></pre> <p>La función “window.open” no es bien aceptada por una amplia variedad de navegadores de internet y aparte tiene la restricción de que los sistemas con deshabilitación de ventanas emergentes la ignorarán.</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
JavaScript en sus ordenadores.	<p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p> <p>The opener crashes Explorer 3 on Mac and may crash Opera 4.</p> <p>Hotjava 3 seems to regard the entire window as opener, so that it loads the pages in the complete window, destroying the frameset and thus the opener.</p> <p>Explorer 3 on Windows has trouble with this script: sometimes you need to click on a link a few times before it loads into the popup.</p> <p>WebTV puts popups below the actual page in its one screen. You cannot reach the opening window (opener).</p>	5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	<p>Por ende no se desplegará nada al ejecutarse esta función. Se están nombrando Carpetas con letras mayúsculas. Todos los Archivos y Carpetas deben ser nombrados en minúsculas de la "a" a la "z", con números naturales (0 al 9) y solo se puede usar el signo "_", todos los demás signos quedan descartados, la "ñ" y los acentos. Este error en particular afectará a los usuarios de Mac.</p> <p>2.- La función "window.open", nos señala INFOTEC, es detectada por los navegadores comerciales más importantes, en navegadores como Mozilla, el navegador detecta la función con opción a que el usuario permita el despliegue de la misma.</p>	
A.14 Programación del CSS en el Portal y adecuación a lo largo del contenido del mismo.	<p>Los estatutos internacionales de programación en CSS nos indican que hay ciertas funciones para las que debemos crear sub-funciones para detectar los diversos navegadores de internet con el fin de poder desplegar el Portal adecuadamente en cualquier navegador.</p> <p>Bibliografía:</p>	Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0,	<p>1.- Se extrajo una cadena de programación con varios errores marcados en rojo:</p> <pre><LINK href="/work/templates/8/20/css/css.css" type="text/css" rel="stylesheet" ></pre> <p>No se deben nombrar etiquetas en mayúsculas y los archivos no deben ser nombrados como su extensión de acuerdo a los estatutos internacionales. La programación del CSS fue realizada por un sistema tipo WebBuilder, por lo cual cuenta con código de más y no cuenta con compatibilidad de secuencias para detectar diversos exploradores y/o plataformas</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación del CSS para que sea universal con diversos navegadores de internet y sistemas operativos.</p> <p>2.-La definición de un archivo css, facilita el mantenimiento del diseño del Portal, ya que en caso de ser necesario sólo se</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org	5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	operativas.	actualizará un archivo.
A.15 Programación en ASP, PHP y Cgi-Bins para verificar su óptimo rendimiento	Los estatutos internacionales de programación en ASP, PHP y Cgi-Bin nos indican que hay ciertas funciones para las que debemos crear sub-funciones para detectar los diversos navegadores de internet con el fin de poder desplegar el Portal adecuadamente en cualquier navegador. Bibliografía: W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org	Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	1.- Se efectuó una prueba de "Recomendar Sitio" y pasados tres días NO hemos recibido el email con el vínculo a la página de lo cual deducimos que los Cgi-Bin's o PHP's no están funcionando apropiadamente. 2.- No se encontró evidencia de ASP. 3.- La plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 utiliza los siguientes estándares de programación: JSP, J22E, xml, xslt que permite cargar sus elementos en memoria para obtener un mayor rendimiento.	1.- Es necesario verificar que los formatos de envío de correo electrónico a través de las formas (<form>) funcionen apropiadamente con los Cgi-Bin's o PHP's asociados. 2.- Para un Portal de tal magnitud se recomienda realizar la programación del sitio utilizando ASP o algún otro lenguaje dinámico como el JSD ya que el usuario no saturará sus archivos temporales de <i>internet</i> fácilmente.

Sección:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría B:	Recursos Programáticos
Descripción de la Categoría	
Es necesario contar con el nombre del Servidor de Hospedaje de la Página de Internet en cuestión así como el paquete de Hospedaje de Página contratado para poder evaluar a detalle el rendimiento de los recursos y el desempeño del Servidor de acuerdo a los estándares internacionales.	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
B.1 Panel de Control para Altas y Bajas de cuentas de correo electrónico.	De acuerdo a los estándares internacionales, el servidor debe contar con la infraestructura para poder acceder a un panel de control vía nombre de usuario y contraseña.	INFOTEC posteriormente proporcione información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>Características del Servidor</p> <p>Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB</p> <p>Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9</p> <p>Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México.</p> <p>Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente: 2655.3 kb/s (2.7%)</p> <p>Número de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta.</p>	<p>1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.</p> <p>2.- Uno de los objetivos del Portal es, sin embargo, ofertar distintos cursos de acuerdo a las capacidades definidas para cada servidor público, no propiamente administrar cuentas de correo electrónico.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			1- Si se cuenta con un Panel de control para administrar el sitio. 2- La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder.	
B.2 Un mínimo de 200 cuentas de correo electrónico con capacidad de 30 Mb cada una.	De acuerdo a los estándares internacionales, el servidor debe contar al menos unas 200 cuentas de correo electrónico con un mínimo de 30Mb por cuenta.	INFOTEC posteriormente proporcione información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	1.- El punto 5 menciona: 5. Entrega del Curso En un servidor se colocaron todos los documentos del curso. Características del Servidor Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9 Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México. Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente: 2655.3 kb/s (2.7%) Numero de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta. 3- Si se cuenta con un Panel de control para administrar el sitio. La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder, el cual ustedes conocen y manejan.	1.- Es conveniente entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública un manual de uso del Servidor. 1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor, sin embargo es importante observar que Uno de los objetivos del Portal es ofertar distintos cursos de acuerdo a las capacidades definidas para cada servidor público, no propiamente administrar cuentas de correo electrónico. 2.- Uno de los objetivos del Portal es, sin embargo, ofertar distintos

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
				<p>cursos de acuerdo a las capacidades definidas para cada servidor público, no propiamente administrar cuentas de correo electrónico</p>
B.3 Sistemas de Forwarding y AutoReply para cada cuenta de correo electrónico.	De acuerdo a los estándares internacionales, el Servidor debe contar con soporte de Forwarding y AutoReply para cada cuenta de correo electrónico.	<p>INFOTEC posteriormente proporcione información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"</p>	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>Características del Servidor</p> <p>Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB</p> <p>Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9</p> <p>Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México.</p> <p>Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente: 2655.3 kb/s (2.7%)</p> <p>Numero de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta.</p> <p>4- Si se cuenta con un Panel de control para administrar el sitio.</p>	<p>1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor, sin embargo es importante observar que Uno de los objetivos del Portal es ofertar distintos cursos de acuerdo a las capacidades definidas para cada servidor público, no propiamente administrar cuentas de correo electrónico.</p> <p>2.- Uno de los objetivos del Portal es, sin embargo, ofertar distintos cursos de acuerdo a las capacidades definidas para cada</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder, el cual ustedes conocen y manejan.	servidor público, no propiamente administrar cuentas de correo electrónico
B.4 Un mínimo de 1 Gb de espacio en Disco Duro del Servidor.	De acuerdo a los estándares internacionales, el Servidor debe contar con un mínimo de 1Gb de espacio en Disco Duro.	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>2.- Características del Servidor (reportadas por INFOTEC) son:</p> <p>Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB</p> <p>Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9</p> <p>Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México.</p> <p>Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente: 2655.3 kb/s (2.7%)</p> <p>Numero de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta.</p> <p>1.- Si se cuenta con un Panel de control para administrar el sitio.</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			2.- La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder.	
B.5 Un mínimo de 30 Gb de transferencia de datos mensuales o consumo de B.6 Ancho de Banda por parte del Servidor.	De acuerdo a los estándares internacionales, el Servidor debe contar con un mínimo de 30Gb para la transferencia mensual de archivos.	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>2.- Características del Servidor (reportadas por INFOTEC) son:</p> <p>Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB</p> <p>Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9</p> <p>Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México.</p> <p>Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente: 2655.3 kb/s (2.7%)</p> <p>Numero de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta.</p> <p>1.- Si se cuenta con un Panel de control para</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>administrar el sitio.</p> <p>2.- La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder.</p>	
B.6 Estadísticas a detalle del Portal con resúmenes diarios, mensuales y anuales de: Registro de clicks vía Sistemas de Búsqueda, Directorios u otros Portales, tiempo promedio de estancia del usuario en el Portal, número de Visitantes, número de Visitas, popularidad vía salvado en Favoritos, registro de páginas más visitadas y registro de enlaces rotos y hacia otros sitios, registro de exploradores usados por los usuarios, registro de plataformas	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante que el Servidor cuente con sistema de estadísticas a detalle del Portal con resúmenes diarios, mensuales y anuales de: Registro de clicks vía Sistemas de Búsqueda, Directorios u otros Portales, tiempo promedio de estancia del usuario en el Portal, número de Visitantes, número de Visitas, popularidad vía salvado en Favoritos, registro de páginas más visitadas y registro de enlaces rotos y hacia otros sitios, registro de exploradores usados por los usuarios, registro de plataformas usadas por el usuario y registro de palabras clave de búsqueda del usuario para encontrar el Portal vía Sistemas de Búsqueda para la correcta evaluación del Impacto y Propagación del Portal en internet.	INFOTEC posteriormente proporcione información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>2. INFOTEC nos informa que la página cuenta con estadísticas a detalle para la consulta mensual, diaria y anual de el @Campus México a través de la siguiente dirección:</p> <p>http://campusmexico.gob.mx/logs/2005/</p> <p>Además de contar con los reportes de acceso de los elementos de la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 (contenidos, secciones, usuarios).</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
usadas por el usuario y registro de palabras clave de búsqueda del usuario para encontrar el Portal vía Sistemas de Búsqueda.				
B.7 Capacidad de contar con SubDominios.	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante que el Servidor pueda proporcionar SubDominios del tipo: www.cualquier_cosa.campusmexico.gob.mx	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>2.- INFOTEC nos informa que la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 organiza las secciones con portal bajo el concepto TopicMap, de esta forma es posible identificar y personalizar la presentación y los atributos de cada una de ellas, entre estos atributos se cuenta con la capacidad de asignar DNS específicos a secciones en particular.</p> <p>Además de contar con un panel de control específico para la administración de los mismos.</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.
B.8 Equipos tipo Pentium IV duales con un mínimo de 256 Mb en RAM, redundancia y respaldo diario.	De acuerdo a los estándares internacionales, es imprescindible que el Servidor cuente con computadoras enlazadas de tipo Pentium IV duales con un mínimo de 256 Mb en RAM, redundancia y respaldo diario.	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>2.- Características del Servidor (reportadas por INFOTEC) son:</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
		generales de la Administración Pública Federal"	<p>Cantidad en disco duro para albergar a @Campus México en Mb o Gb -2 discos de 72 GB</p> <p>Sistema operativo del servidor. SunOS 5.9</p> <p>Capacidad de transferencia promedio(cada 5 minutos) de datos para la cuenta de @Campus México.</p> <p>Promedio Entrante: 274.2 kb/s (0.3%) Promedio Saliente:2655.3 kb/s (2.7%)</p> <p>Numero de cuentas de tipo FTP con las que cuenta el servidor para @Campus México Solamente se maneja el FTP a través del INFOTEC WebBuilder, no requiere configuración especial, ya es parte de la herramienta.</p> <p>1.- Si se cuenta con un Panel de control para administrar el sitio.</p> <p>2.- La administración del portal se hace a través del administrador de WebBuilder.</p>	
B.9 Protección con contraseña para directorios y/o archivos disponible.	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante contar con protección con nombre de usuario y contraseña para proteger directorios y/o archivos dentro del Portal.	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>En este documento NO se menciona nada al respecto de la capacidad de proteger archivos y/o directorios, sin embargo, existen varias secciones protegidas actualmente por lo que deducimos que se están empleando Cgi-Bin's o PHP's para tal efecto. Se solicitó acceso registrándonos en</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>http://declaranet.gob.mx y de inmediato percibimos que se nos pide un disco flexible o floppy. Como lo mencionamos anteriormente, prácticamente todas las computadoras nuevas carecen del mismo y esta es la tendencia a futuro. Leímos detenidamente los manuales que se incluyen en el Portal: Manual de Usuario y Manual de Administrador y nos encontramos que se encuentran bien estructurados y diseñados aunque no cuentan con un número 01 800 para asistencia técnica.</p> <p>2.- INFOTEC informó, posterior al análisis, que el panel de administración del Portal puede ser limitado por usuario e ip de acceso, adicional a las medidas de seguridad establecidas directamente sobre los servidores donde reside el Portal.</p>	
B.10 Sistema de Auto-envío del URL del Portal a Sistemas de Búsqueda y estadísticas de respuesta.	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante contar con un sistema de Auto-envío del URL del Portal a Sistemas de Búsqueda y estadísticas de respuesta.	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>En este documento NO se menciona nada al respecto de la capacidad por parte del Servidor de enviar el Portal a Sistemas de Búsqueda automáticamente y generar una estadística de respuesta de los mismos.</p>	1.- Se recomienda entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública, un manual de uso del Servidor.
B.11 Capacidad de otorgar direcciones de IP aleatorias para el dominio.	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante contar con un sistema de generación de direcciones aleatorias IP para el dominio y prevenir que el Portal sea bloqueado accidentalmente por servidores intermedios y que el Portal	INFOTEC posteriormente proporciono información del servidor y además se	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p>	1.- Es conveniente entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública un manual de datos

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	deje de desplegarse para algunos ISP's.	analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	En este documento NO se menciona nada al respecto de la capacidad del Servidor de crear direcciones IP aleatorias para el dominio.	técnicos del Servidor.
B.12 Panel de control para administración de coordenadas DNS asociadas al dominio.	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante contar con un panel de control de administración del dominio ya que en la eventualidad de que el Servidor dejase de funcionar se pueda direccionar el dominio rápidamente a otro Servidor de trabajo.	INFOTEC posteriormente proporcione información del servidor y además se analizó el "Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal"	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p> <p>NO se menciona nada al respecto de la capacidad de acceder al panel de control del dominio para poder realizar cambios.</p> <p>2.- INFOTEC nos informa que la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 organiza las secciones con portal bajo el concepto TopicMap, de esta forma es posible identificar y personalizar la presentación y los atributos de cada una de ellas, entre estos atributos se cuenta con la capacidad de asignar DNS específicos a secciones en particular.</p> <p>Además de contar con un panel de control específico para la administración de los mismos.</p>	1.- Es conveniente entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública un manual de datos técnicos del Servidor.
B.13 Capacidad de crear Salas de Chat, Foros y Libro de Visitas así como Formatos de Envío de	De acuerdo a los estándares internacionales, es importante contar con la infraestructura de salas de Chat, Foros y Libros de Visita así como Formatos de Envío de Comentarios, Sugerencias, A un Amigo y Salvado en Favoritos.	No se nos proporcionaron las características del Servidor para poder efectuar el análisis, pero se analizó el	<p>1.- El punto 5 menciona:</p> <p>5. Entrega del Curso</p> <p>En un servidor se colocaron todos los documentos del curso.</p>	1.- Es conveniente entregar al cliente, en este caso a la Secretaría de la Función Pública un manual de datos técnicos del

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
Comentarios, Sugerencias, A un Amigo y Salvado en Favoritos.		“Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal” pero existe una sección llamada Recomendar Sitio y existe la sala de chat y las aulas virtuales	<p>NO se menciona nada al respecto de la capacidad de crear y dar mantenimiento a salas de chat y aulas virtuales.</p> <p>2.- Llenamos la forma para Recomendar Sitio hace tres días y a la fecha seguimos esperando respuesta...</p> <p>3.- No existe la función para guarda el Portal en la carpeta Favoritos.</p> <p>4.- INFOTEC informó con posterioridad que la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 cuenta con un catálogo de recursos específicos y adicionales que son fácilmente implantados para cada portal.</p> <p>INFOTEC, concluye la nota, provee a sus clientes de la información necesaria para la adquisición, implantación y descripción de cada uno de sus recursos en la página :</p> <p>http://webbuilder.infotec.com.mx</p>	<p>Servidor.</p> <p>2.- Es conveniente revisar los programas de envío de emails por parte del Servidor para verificar que funcionan apropiadamente.</p> <p>3.- Es importante crear esta función ya que le facilitará el acceso inmediato a los usuarios.</p>

Sección:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría C:	Capacidad para Operar en Diferentes Equipos
Descripción de la Categoría	
Como podemos apreciar, en el punto 10 de la verificación del Código en HTML dentro del Análisis del Funcionamiento del Portal, haremos una exhaustiva investigación para comprobar que dicho Portal se adecua a las normas Internacionales y se despliegue adecuadamente dentro de diferentes Exploradores de Internet (Internet Explorer, Netscape, Opera, AOL, Safari, FireFox, etc.) en todas sus versiones y dentro de diferentes Plataformas Operativas (Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10) para comprobar su “Universalidad” dentro del ambiente del usuario promedio.	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
C.1 Se analizarán todas las secciones y documentos del Portal por separado y se diagnosticarán fallas en el funcionamiento óptimo al probarlas en Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con diversos exploradores de internet.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p> <p>The opener crashes Explorer 3 on Mac and may crash Opera 4.</p> <p>Hotjava 3 seems to regard the entire window as opener, so that it loads the pages in the complete window, destroying the frameset and thus the opener.</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.</p>	<p>1.- Existen fallas de operación en Internet Explorer 6.0, AOL, Opera y Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los <i>Scripts</i> utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.</p> <p>2.- INFOTEC informó posteriormente que el 95% de los usuarios del Portal utilizan los siguiente sistemas operativos: Windows 98, 2000, XP Home en cuyo caso no se presentan errores de funcionalidad.</p> <p>El Portal fue diseñado para usuarios con equipos tipo PC, no para usuarios con equipos tipo Mac.</p> <p>Las plataformas operativas seleccionadas para el funcionamiento del sitio fueron definidas con base en los lineamientos de software establecidos en el Gobierno Federal.</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.</p> <p>2.- Es conveniente, sin embargo, y bajo el nuevo criterio de <i>universalidad</i>, ampliar la capacidad de la página para desplegarse en cualquier sistema operativo o equipo.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	<p>Explorer 3 on Windows has trouble with this script: sometimes you need to click on a link a few times before it loads into the popup.</p> <p>WebTV puts popups below the actual page in its one screen. You cannot reach the opening window (opener).</p>			
C.2 Así mismo, se efectuarán pruebas de compatibilidad del sitio con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.</p>	<p>1.- Existen fallas de operación en Windows XP Pro/Home/Internet Explorer 6.0, Mac OS 8/9/AOL, Mac OS 8/9/Opera y Mac OS 8/9/Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los Scripts utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.</p> <p>2.- INFOTEC informó posteriormente que el 95% de los usuarios del Portal utilizan los siguiente sistemas operativos: Windows 98, 2000, XP Home en cuyo caso no se presentan errores de funcionalidad.</p> <p>El Portal fue diseñado para usuarios con equipos tipo PC, no para usuarios con equipos tipo Mac.</p> <p>Las plataformas operativas seleccionadas para el funcionamiento del sitio fueron definidas con base en los lineamientos de software establecidos en el Gobierno Federal.</p>	<p>1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.</p>

Sección:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría D:	Facilidad para Operar con respecto al Usuario

Descripción de la Categoría

Dependiendo de la calificación de la “Universalidad” del Portal respecto al usuario promedio en el punto antes mencionado, haremos un análisis a fondo del número de clicks que debe hacer el usuario para encontrar la información deseada, la complejidad del árbol de navegación del Portal así como de la eficacia del Motor de Búsqueda Interna, Salas de Chat, Foros y Libro de Visitas. Para tal fin necesitaremos un pase vía nombre de usuario y contraseña.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
D.1 Se analizarán todas las secciones y documentos del Portal por separado y se diagnosticarán fallas en el funcionamiento óptimo al probarlas en Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con diversos exploradores de internet.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p> <p>The opener crashes Explorer 3 on Mac and may crash Opera 4.</p> <p>Hotjava 3 seems to regard the entire window as opener, so that it loads the pages in the complete window, destroying the frameset and thus the opener.</p> <p>Explorer 3 on Windows has trouble with this script: sometimes you need to click on a link a few times before it loads into the popup.</p>	Se accesa el Portal utilizando Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	1.- Existen fallas de operación en Internet Explorer 6.0, AOL, Opera y Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los Scripts utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.	1.- Se recomienda el ajuste en cuanto a la programación de Scripts.

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	WebTV puts popups below the actual page in its one screen. You cannot reach the opening window (opener).			
D.2 Así mismo, se efectuarán pruebas de compatibilidad del sitio con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.	<p>Dado todos los puntos anteriormente mencionados, el Portal se evaluará con las siguientes plataformas operativas: Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.	1.- Existen fallas de operación en Windows XP Pro/Home/Internet Explorer 6.0, Mac OS 8/9/AOL, Mac OS 8/9/Opera y Mac OS 8/9/Safari debido a los puntos antes mencionados. La falla más evidente y tangible es que los Scripts utilizados no son compatibles con todos los navegadores de internet. Además, la inapropiada programación del HTML resulta en fallos operativos principalmente con navegadores que no han sido actualizados y/o con los que previenen ventanas emergentes.	1.- Se recomienda cuidar que los <i>Scripts</i> empleados sean universalmente programados.

Sección:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría E:	Facilidad para Operar con respecto al Usuario
Descripción de la Categoría	
Dependiendo de la calificación de la “Universalidad” del Portal respecto al usuario promedio en el punto antes mencionado, haremos un análisis a fondo del número de clicks que debe hacer el usuario para encontrar la información deseada, la complejidad del árbol de navegación del Portal así como de la eficacia del Motor de Búsqueda Interna, Salas de Chat, Foros y Libro de Visitas. Para tal fin necesitaremos un pase vía nombre de usuario y contraseña.	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
E.1 Complejidad del Arbol Navegación al del Portal	<p>Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que debemos mantener un máximo de tres clicks para que el usuario encuentre la información que necesita.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.</p>	<p>1.- Resulta fácil navegar en el Portal, no hay que dar demasiados clicks para llegar a la información deseada, pero los formatos de apoyo demoran la navegación y hacen que el Portal sea lento en desplegarse. Por otra parte, los cursos solo se mencionan a manera de lista.</p> <p>2.- INFOTEC nos informó posteriormente que los mapas de tópicos permiten que la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 pueda organizar las secciones del sitio de una forma que va más allá del modelo jerárquico que tradicionalmente se utiliza, con el fin de que el usuario final del sitio tenga una visión más completa de la información que está consultando, siguiendo esta definición a un tópico o sección le pueden ser asociados uno a mas contenidos, estos últimos para facilitar la administración por parte del cliente pueden ser dados de alta en formato html o Word .</p> <p>Esta estructura es jerarquizada y clasificada de acuerdo al análisis de estructura de información diagnosticado para cada cliente o en su defecto bajo la estructura previamente defina por el cliente.</p> <p>Adicionalmente a cada tópico creado pueden ser asociados uno o más recursos genéricos de WebBuilder que serán implantados de acuerdo al diseño hecho a la medida del cliente o en su defecto predefinido por el mismo.</p>	<p>1.- Sería de mucho provecho para el usuario el optimizar el tiempo de navegación y convertir todo el material de apoyo en HTML ya que en verdad demoran en cargar y existe la posibilidad de no contar con el equipo adecuado para poder acceder a éstos. Por otro lado, sería importante poder contar con enlaces desde la lista a los cursos en cuestión.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			Internamente la plataforma tecnológica INFOTEC WebBuilder 2.0 considera la opción de asignar metadatos generales (título, descripción, fecha de creación) a cada uno de sus elementos (Secciones, Contenidos, Recursos) para alimentar su motor de búsqueda interno, para la evolución del Portal se contempla la posibilidad de enriquecer la definición interna y externa estos metadatos.	
E.2 Motor de Búsqueda Interna	<p>Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que es importante contar con un Motor de Búsqueda Interno.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari.</p>	<p>1.- Se efectuaron varias búsquedas y se percibe que el motor interno carece de amplitud, por ejemplo, buscamos "soporte". Resultado:</p> <p>Se buscó soporte Resultados: 0 - 0 de 0 La búsqueda tardó: 0.013 segundos</p> <p>Se buscó "contacto"</p> <p>Se buscó contacto Resultados: 1 - 2 de 2 La búsqueda tardó: 0.01 segundos</p> <p><u>1</u> Inicio Modelo educativo Características 1 5. En cuanto a forma de "entrega" de los cursos, se operará siguiendo la estrategia de aprendizaje distribuido [5], diseñando los cursos y programas para ser ofrecidos: a) A distancia, aprovechando Puntuación: 5%</p> <p><u>Respuestas</u> Inicio Preguntas Frecuentes Respuestas Atención al usuario > Preguntas frecuentes ¿Cómo instalo una aplicación en la computadora? Cuando navegamos en la red muchas veces nos topamos con la necesidad de</p>	<p>1.- Es necesario ampliar el Motor de Búsqueda y corregir todos los enlaces rotos en las diferentes secciones.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>instalar una aplicación en nuestra c</p> <p>Puntuación: 2%</p> <p>En esta sección no se encontraron los datos para hacer "Contacto"</p> <p>La relevancia de la respuesta conforme a la búsqueda es muy pobre.</p> <p>Por otra parte existen enlaces "Rotos":</p> <p>Al acceder:</p> <p>http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/CampusMexico/Mapa_de_Sitio</p> <p>Hacer clic en "Test" me lleva a una página que dice:</p> <p>Inicio VotosEncuesta418 SI JSESSIONID 305F1EFA1CEA6E44F6D3C74E2FBE9D86.campus vrfc= vserie=</p> <p>Esta sección en particular contiene errores por doquier.</p> <p>2.- Ídem apartado 2, E.1.</p>	
E.3 Se realizarán impresiones del sitio para verificar que el contenido de la impresión se ajuste a un formato Tamaño Carta estándar.	<p>Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que es importante diseñarlos para que el usuario pueda imprimirlos adecuadamente.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal y se Imprimen diversos documentos utilizando diversas Impresoras (HP 5550, HP 970Cxi, HP 3845, LexMark 5100)</p>	<p>1.- Todas las impresiones salieron "cortadas".</p> <p>2.- Ídem apartado 2, E.1.</p>	<p>1.- Es recomendable contar con páginas especiales para impresión de documentos en HTML.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
E.4 Es importante destacar que la velocidad de entrega de archivos por parte del servidor será medida para calificar el tiempo de respuesta del Portal respecto al Usuario Promedio. Así mismo se verificará que el Portal se despliegue en su totalidad dentro de un Monitor de 800 x 600 pixeles que es la norma Internacional para programación de Páginas de Internet.	<p>Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que es importante comprimir los archivos y utilizar una tecnología adecuada para poder entregar al usuario el Portal en un tiempo no mayor a 7 segundos en una conexión de 56kbps. Por otra parte, es importante respetar la norma internacional de resolución en pantalla, la cual nos indica que el 86% de los usuarios utilizan una resolución de 800*600 px en pantalla.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari y se toma el tiempo de bajada de el Portal.</p>	<p>1.- Se analizó el “Documento de Entrega, Nociones generales de la Administración Pública Federal”</p> <p>El documento menciona:</p> <p>Requerimientos de software:</p> <ul style="list-style-type: none"> Navegador de Internet o browser <ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 5.5 SP2 o 6.0 SP1 Netscape 7.1 Plug-in's <ul style="list-style-type: none"> Shockwave Flash Real Player Acrobat Reader <p>Por lo que vimos en puntos anteriores, el Portal no es completamente compatible con otras versiones de Internet Explorer, Netscape, Opera, Safari, etc. y los Plug-In's pueden causar que el usuario no pueda acceder partes vitales del Portal.</p> <p>El tiempo de bajada es óptimo considerando un Procesador PII a 128 Mb en Ram, de lo contrario se sale de la norma.</p> <p>2.- El documento también menciona:</p> <p>Requerimientos de Hardware mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesador PC Pentium II, velocidad 300 Mhz.. Memoria RAM 128MB o mayor. Módem 56 kbps (mínimo), 256 kbps (recomendado). Unidad de discos floppy. Disco duro 4.2 GB o mayor. Resolución de pantalla: 800x600 pixeles. Unidad para discos compactos (CD). 	<p>1.- Ajustar el diseño para que cargue rápidamente con conexiones de internet vía telefónica.</p> <p>2.- Se recomienda que el portal se ajuste a las pantallas con resolución de 800*600 px. Así mismo, hay que diseñar el material de apoyo como formatos en HTML.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de sonido y bocinas. • Conexión a Internet (con el proveedor de tu preferencia). • Puertos de red habilitados. • Cuenta de correo electrónico (con el proveedor de tu preferencia). • Microsoft Office 97 o más reciente. • Software que comprime y descomprime archivos. <p>De lo cual desprendemos el Portal fue diseñado para usuarios de PC, no para usuarios de Mac, los requerimientos de memoria RAM se ajustan a las normas de computadoras recientes pero las mismas NO incluyen discos flexibles hoy en día (gran incongruencia). Así mismo la resolución indicada NO corresponde a la resolución del Portal el cual fue diseñado en 1027*768 px. y los usuarios de 800*600 px. tendrán que recorrer la página horizontalmente para poder leer el texto en todo el Portal, lo cual resulta bastante incómodo. La resolución de 800*600 es la norma internacional con más del 86% de los monitores que la utilizan a nivel mundial. El Portal sale de esta norma. No todos los usuarios cuentan con tarjeta de audio ni bocinas ni puertos de red habilitados. Solo los usuarios de Windows pueden instalar sin inconvenientes Office, los usuarios de Mac tendrán muchos problemas y la mayoría jamás podrá acceder a los archivos "Material de Apoyo" generados en Office. Los programas tipo WinZip para comprimir y descomprimir archivos requieren de la Compra e Instalación del programa, por lo que nos resulta evidente que muchos usuarios ya sea por desidia o por falta de conocimientos no podrán descomprimir archivos del Portal.</p> <p>El material de apoyo tarda mucho en "cargar" por lo cual se sale de la norma.</p> <p>3.- Ídem apartado 2, E.1.</p>	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
E.5 Se verificará que cada sección del Portal cuente con el encabezado, el menú principal y que no existan ventanas emergentes al hacer clic en algún enlace en el Portal para cumplir con las normativas Internacionales.	<p>Los estatutos internacionales para la publicación de Portales de Internet nos indican que es necesario contar con el menú de navegación, el encabezado y la información de Contacto en cada sección. Así mismo, no debe haber ventanas emergentes por los problemas suscitados en la seguridad del sistema.</p> <p>Bibliografía:</p> <p>W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org</p>	<p>Se accesa el Portal utilizando Windows 98, 2000, Me, XP Home, XP Pro, NT, Mac OS 8, 9 y 10. y en las diferentes versiones de navegadores de internet: Internet Explorer 4.0, 5.0, 6.0, Netscape 4.0, 5.0, 6.0, 7.0, 8.0, AOL, FireFox, Opera 7.0, 8.0 y Safari para verificar el contenido.</p>	<p>1.- El error más grave encontrado es que la etiqueta <body> aparte de estar en mayúsculas contiene una función (duplicada por error de programación) que es INCOMPATIBLE con Internet Explorer 6.0 con actualización SP2 como se denota en la línea de programación extraída del sitio en cuestión:</p> <pre><BODY onload="open_on_entrance()" text="#000000" leftMargin="0" topMargin="0" onload="open_on_entrance()" marginheight="0" marginwidth="0" ></pre> <p>La función onload="open_on_entrance()" que por error repitieron 2 veces en el código, hace que el sitio NO se despliegue ya que hace cargar una ventan emergente, la cual esta prohibida por el sistema de seguridad del Internet Explorer y simplemente NO se ve mas que una página en blanco por lo que el análisis completo del sitio lo tuvimos que realizar utilizando otros navegadores de internet (Netscape, Internet Explorer 4.0)</p> <p>2.- El menú de navegación NO es consistente dentro del Portal y hay secciones donde faltan enlaces del menú principal que existen en la sección de Inicio.</p> <p>3.- Ídem apartado 2, E.1.</p>	<p>1.- Re-configurar la etiqueta <body> ya que de lo contrario TODOS los usuarios que adquieran Windows XP y actualicen su sistema para utilizar Internet Explorer 6.0 Corren el riesgo de no tener acceso al 100% en el sitio.</p> <p>2.- Existe la necesidad de mostrar el menú navegacional consistente dentro de todas las secciones del Portal.</p>

Sección 3:	Modelo y Estructura Operativa
Capítulo 3:	Plataforma Informática
Categoría F:	Accesibilidad
Descripción de la Categoría	
Se efectuarán búsquedas en los principales Sistemas de Búsqueda y Directorios (Yahoo, Google, MSN, AOL, AskJeeves, Teoma, HotBot, Altavista, AllTheWeb, LookSmart, Lycos, Netscape, DMOZ) tanto Internacional como Regional (México) para verificar que el Portal aparece dentro de los primeros 20 resultados dependiendo de las palabras clave usadas para programar los “Meta Tags” en las etiquetas <meta> dentro d la etiqueta <head>.	
En este punto se efectuará un análisis con un “Meta Tag Analyzer” para determinar la correspondencia y énfasis de las palabras claves del Portal respecto al texto contenido dentro del mismo y dictaminar una calificación de Optimización para Sistemas de Búsqueda. Este análisis se efectuará para cada uno de los documentos que conforman el Portal en cuestión.	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
F.1 Análisis de las etiquetas <meta> para verificar su óptima programación, aceptación en Sistemas de Búsqueda y afinidad con los Robots y Spiders de los mismos.	<p>Los estatutos internacionales de programación en HTML nos indican que las etiquetas <meta> deben estar escritas en minúsculas como se mencionó anteriormente y que deben guiar a los Sistemas de Búsqueda para la correcta inclusión del Portal en sus bases de datos.</p> <p>Bibliografías: W3 (World Wide Web Consortium) www.w3.org Yahoo www.yahoo.com Google www.google.com</p>	<p>La manera de ver el “Código Fuente” de la programación en HTML es la siguiente: Abrir el Explorador de Internet y/o Netscape, hacer clic en Ver, seleccionar Código Fuente (View Source o Page Source).</p>	<p>1.- La única etiqueta <meta> programada en el Portal es:</p> <pre><META content="MSHTML 6.00.2800.1400" name="GENERATOR" ></pre> <p>La cual además de estar en mayúsculas no contiene ni la Descripción ni las Palabras Claves ni la Información del Autor ni la Bienvenida a los Robots de los Sistemas de Búsqueda, por lo que el Portal pasa TOTALMENTE desapercibido por los Sistemas de Búsqueda y será prácticamente imposible que el usuario encuentre el Portal en ellos (Yahoo, Google, MSN, AltaVista, Lycos, etc...)</p> <p>2.- Nos informa INFOTEC, con posterioridad, que el propósito de utilizar <meta>es optimizar la indexación del sitio por los motores de búsqueda. Utilizando buscadores comunes el portal de @Campus México aparece bien clasificado y como primera opción dado el</p>	<p>1.- Es importante programar las etiquetas <meta> en su totalidad:</p> <pre><meta name="keywords" content=""></pre> <pre><meta name="description" content=""></pre> <pre><meta name="author" content=""></pre> <pre><meta name="robots" content=""></pre> <p>Analizando la audiencia para poder configurar el atributo “content” apropiadamente para cada instancia.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>dominio del mismo. Para fines internos la página utiliza el buscador propio de la plataforma tecnológica WebBuilder 2.0 que se encarga de indexar secciones y contenidos.</p> <p>Sin embargo, concluye, esta consideración será reflejada en la evolución del portal.</p>	
F.2 Resultados de Búsqueda en Sistemas de Búsqueda	<p>Los estatutos internacionales de internet nos señalan que los Portales deben contar con la programación adecuada en cuanto a las etiquetas <meta>, de lo contrario su inclusión será defectuosa o simplemente se rechazará al Portal en cuestión.</p> <p>Bibliografías:</p> <p>Yahoo www.yahoo.com</p> <p>Google www.google.com</p>	Se accesan diversos sistemas de búsqueda (Yahoo, Google, MSN, Altavista, Lycos, etc.) y se busca al portal escribiendo palabras claves como “campus México”, “cursos de liderazgo”, “cursos para funcionarios”, etc.	<p>1.- El Portal no se despliega dentro de los primeros 20 resultados de búsqueda en ningún Sistema de Búsqueda.</p> <p>2.- Idem, 2, F.1</p>	<p>1.- Es importante programar las etiquetas <meta> en su totalidad:</p> <pre><meta name="keywords" content=""></pre> <pre><meta name="description" content=""></pre> <pre><meta name="author" content=""></pre> <pre><meta name="robots" content=""></pre> <p>Analizando la audiencia para poder configurar el atributo “content” apropiadamente para cada instancia.</p>
F.3 Resultado de Análisis en el MetaTag Analyzer.	Los estatutos de internet nos recomiendan a los elaboradores de Portales de internet el verificar el óptimo desempeño de la página con respecto a la aceptación de la misma por sistemas de	Se accesa www.submitexpress.com y se selecciona “Tools”, a continuación se selecciona Meta Tag Analyzer y se introduce el URL: http://www.campusmexico.gob.mx Seleccionamos “Spiders Robots” para el análisis.	1.- El resultado es, como lo esperábamos con los previos análisis de la etiqueta <meta> que la página pasaría “En Blanco”. Por otra parte, el hecho de tener la etiqueta <title> en mayúsculas y con una “@” hace que el título no sea leído por el analizador. Así mismo, la ventana emergente de la cual nos referimos en puntos anteriores (window.open) nos da el mensaje de error	<p>1.- Es importante programar las etiquetas <meta> en su totalidad:</p> <pre><meta name="keywords" content=""></pre> <pre><meta</pre>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
	búsqueda.		<p>"Found web page with a redirect." A continuación adjuntamos el Reporte del cual se aprecia que el Portal se encuentra con deficiencias de programación:</p> <p>Meta tags report for: http://www.campusmexico.gob.mx Found no meta tags.</p> <p>Meta tags analysis. Title: Found no title. The title is used by most of the search engines. Consider to add a title.</p> <p>Description: Found no description meta tag. The description meta tag is used by most of the search engines. Consider to add a description meta tag.</p> <p>Keywords: Found no keywords meta tag. The keyword meta tag is still used by many search engines. Consider to add a keyword meta tag.</p> <p>Robots: Found no robots meta tag. This tag is not really required but helps spiders to index the web page.</p> <p>Author: Found no author meta tag. This tag is not really required but helps for your (company) name recognizing.</p>	<p>name="description" content=""></p> <p><meta name="author" content=""></p> <p><meta name="robots" content=""></p> <p>Analizando la audiencia para poder configurar el atributo "content" apropiadamente para cada instancia.</p>

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>Web page analysis. Found web page with a redirect. The most search engines do not index web pages with a redirect to a other web page.</p> <p>The size of the web page. The size of the web page is 49 bytes.</p> <p>The web page load time. The web page load time is 1 seconds.</p> <p>Your site displayed on a search engine page.</p> <p>http://www.campusmexico.gob.mx</p> <p>Keywords found in the Anchor tags: Keyword - Times Found. These are text links on your web page (include the 'alt' text from images in the links). These become more important by many search engines (for best results try to name them after your primary keywords).</p> <p>Keywords found in the IMG Alt tags: Keyword - Times Found. This is text found in the 'alt' tag from the images. For web pages with a lot of images those tags are important (for best results try to name them after your primary keywords).</p> <p>Keywords found on page: Keyword - Times Found - Keyword Density. These are keywords found on the web page. These are the keywords where the web page is target for (probably contain the most searches for</p>	

Subcategoría	Marco de Referencia o Deber Ser	¿Cómo es?		Sugerencias
		Metodología Usada	Evidencia	
			<p>this web page one of these keywords).</p> <p>URLs found in the page: URL - Times Found Found 0 urls from where 0 unique.</p> <p>2.- Idem, 2, F.1</p>	

Conclusiones

Con base en los estatutos y normas internacionales para la elaboración de Portales de Internet:

1.- Portal Campus México es un sitio de Internet vanguardista que refleja la necesidad de aprendizaje por parte de los funcionarios públicos de México. El Portal fue diseñado utilizando tecnología de punta, pero cierto es que no se ha explotado todo el potencial del mismo y su programación presenta errores, todos ellos subsanables. La confección robusta del Portal impide que sea actualizado fácil y rápidamente, pero existen métodos de programación que permitirían que tan sólo una persona de soporte técnico se encargase del mantenimiento, actualización de archivos, bases de datos, retroalimentación, etc.

2.- Los datos recibidos apenas esta semana (7 a 10 de noviembre de 2005 y con posterioridad), vía *email*, nos reflejan que el Portal se encuentra hospedado en un Servidor con plataforma SunOS 5.9. Consideramos que la plataforma *Unix* es la mejor para almacenar Portales de Internet. No se proporcionó su ubicación geográfica o la cantidad y tipo de computadoras que integran al Servidor. Es importante aclarar que la falta de estos datos nos impiden cuantificar el desempeño del Portal en cuanto a rendimiento del Servidor (ya que la velocidad de respuesta así como la cantidad de usuarios que pueden acceder al Portal en un mismo momento depende en gran medida de estos datos). Mi recomendación es que se utilicen servidores norteamericanos con un mínimo de 30 ordenadores enlazados del tipo T1 y con sistema operativo *Unix* con redundancia. En cuanto al espacio en disco duro, es óptimo y el manejo de Oracle, MySQL y el panel de control "WebBuilder" me demuestran una gran madurez informática para la administración del Portal.

3.- No se me proporcionó acceso a las estadísticas del Portal, pero en análisis previos es evidente que éste pasa desapercibido ante sistemas de búsqueda por lo que resulta prácticamente imposible que un funcionario público realice ésta y encuentre el Portal dentro de los primeros lugares, de hecho, es evidente que los funcionarios públicos tienen conocimiento del Portal por comunicados directos de la Secretaría de la Función Pública.

Esto se puede mejorar implementando ciertas líneas de programación dentro del Portal que contengan los nombres de los cursos, así como las palabras clave de búsqueda que son necesarias para que cualquier usuario encuentre al Portal.

4.- El Portal no cuenta con correos electrónicos, lo cual conlleva a una falta de retroalimentación entre los administradores del Portal y los funcionarios públicos. De hecho, sería conveniente un sistema en el que todos los funcionarios públicos pudiesen contar con un correo electrónico *@campusmexico.gob.mx* para recibir comunicados y actualizaciones. Esto se logra a través de un sistema de hospedaje de páginas de *Internet* que tenga un número ilimitado de cuentas de correo electrónico y que en el mercado tiene un costo de \$600 USD/año. Por otra parte, es necesario contar con un número ilimitado de cuentas del tipo FTP para que los funcionarios públicos puedan publicar documentos, minutas, cursos, comunicados, etc. y de esta manera permitir una retroalimentación y trabajo en red.

Capítulo 4

Mapa de procesos

Presentación

Este apartado analiza y evalúa el Portal desde el punto de vista de los procesos básicos y de soporte que se evidencian y sus interrelaciones, desde un enfoque *sistémico*. Los resultados de la indagación se concentran en tres apartados:

- a) *El Portal @ Campus México visto como Sistema*, en donde se puede identificar los elementos relevantes del mismo: sus clientes, los actores que concretan el servicio que realiza el Portal, la definición de sus servicios, la visión trascendente que le da sentido, la entidad que puede tomar decisiones sobre la Página y el ambiente donde se despliega.
- b) *Mapa del Sistema Portal @ Campus México*, en donde apreciamos el conjunto de procesos identificados e interrelacionados en un mapa que esquematiza la página como un sistema, en éste se pueden observar procesos la **abastecen** la página, cuáles concretan el servicio (**transforman** las entradas en salidas), su **difusión** y el aquéllos procesos que le dan **soporte**; por último, cuáles miden, orientan y diseñan o rediseñan el Portal como sistema.
- c) *Madurez del Sistema Portal @ Campus México*, en este apartado encontramos una valoración de la madurez de implantación de los procesos y un marco de referencia con base en evidencias identificadas en la Página y en los documentos fuente que se relacionan en el anexo correspondiente.
- d) *Ciclo de servicio*, con base en la identificación de puntos de contacto, incidentes críticos o momentos de la verdad.

Soporte metodológico

Para desarrollar el análisis, se aplicaron dos enfoques teóricos complementarios y una herramienta: la primera teoría corresponde al análisis de *sistemas suaves*[†] de *Peter Checkland*[‡], llamada *CATWOE* por sus siglas en inglés/alemán[§] utilizada para definir los elementos de la página como sistema; la segunda, surge del enfoque de *Edward Deming*^{**}, quien describe el *mapa* del mismo: esencial para identificar los procesos e interrelaciones con base en el propósito del mismo; la tercera, es una herramienta (matriz) para determinar la madurez utilizada para evaluar la madurez de los procesos identificados con base en su nivel de implantación, documentación e innovación, a partir de evidencias reconocidas en la página y los documentos fuente consultados^{††}.

4.1 El Portal @ *Campus México* visto como sistema

Los elementos identificados son:

Cientes: servidores públicos de la Administración Federal correspondientes a la población objetivo definida por la Ley y la Norma correspondiente.

Actores: personal que opera los procesos básicos y de soporte para la operación del Portal.

Transformación (servicio): vinculación entre la oferta educativa pertinente para desarrollar y evaluar las capacidades del servidor público e instancias para certificar éstas y las necesidades de formación y certificación de los servidores públicos.

El servicio puede resumirse en “ofrecer programas para la capacitación, formación y actualización de los servidores públicos, mediante un sistema de información que integra la

[†] Se refiere a aquellos sistemas que son generados por la intención humana.

[‡] Checkland, Peter. *La metodología de los sistemas suaves de acción*. Noriega Editores, 1994. 351 pp.

[§] *Customers*, clientes; *Actors*, actores; *Transformation*, transformación; *Weltanschauung*, visión trascendente o propósito; *Owners*, dueños, y *Environment*, ambiente o entorno.

^{**} Inda, Arturo. *El mapa*. Edición no comercial.

^{††} Fuentes: Documento maestro de conceptualización (DMC), Manual del usuario (MU), Manual del Administrador (MA), Norma de Capacitación (NC), Anteproyecto Canadá (AC), Anteproyecto Canadá A (ACA), Criterios para evaluar cursos presenciales (CEP), Estándares para evaluar cursos en línea (EEL), Matriz de capacidades (MC), Ficha informativa de entrevista (FI), Presentación básica (PB), Presentación amplia (PA),

oferta y demanda de capacitación para los servidores públicos de carrera que operan en la APF, a través de un portal" (Documento Maestro de Conceptualización).

Sus objetivos específicos son:

- Integrar las acciones para facilitar los recursos destinados a la capacitación con un enfoque a capacidades, consolidando la oferta de capacitación, formación y actualización (integración, enfoque -capacidades- y calidad).
- Consolidar el sistema capacitación-evaluación-certificación (enfoque a los niveles de servidores públicos y en torno a capacidades), y
- Consolidar un sistema de información.

Su operación debe asegurar la imparcialidad, honradez, justicia, transparencia, igualdad, respeto con respecto al derecho de cualquier servidor público a desarrollar sus capacidades, ser evaluado y, eventualmente, certificarse.

W – Visión trascendente o propósito: la estrategia es la profesionalización de los servidores públicos de México, con un enfoque hacia el ejercicio eficiente de la función pública para que apliquen la mejora continua en los procesos aplicados a la prestación de servicios para la ciudadanía.

Dueño: Secretaría de la Función Pública

Ambiente: Administración Pública Federal en México.

4.2 El mapa del sistema

El mapa considera la visión del sistema en términos de los procesos vistos desde la óptica de grupos funcionales básicos (*Deming*):

Abastecimiento

Procesos para lograr el abastecimiento de insumos para lograr el propósito principal propuesto.

Transformación o servicio

Procesos clave que producen los resultados o productos.

Distribución o promoción

Procesos para distribuir sus productos a sus clientes y usuarios.

Investigación de clientes (medición)

Procesos para evaluar las necesidades y obtener retroalimentación de los clientes y datos sobre mediciones de resultados de lo producido por los procesos.

Refinamiento del propósito (orientación)

Procesos para crear, re-examinar y refinar el propósito del sistema, basados en la investigación de los clientes.

Tecnología o diseño y rediseño

Procesos que usan datos de sus clientes para planear el mejoramiento, la alineación o el diseño de su sistema.

Soporte

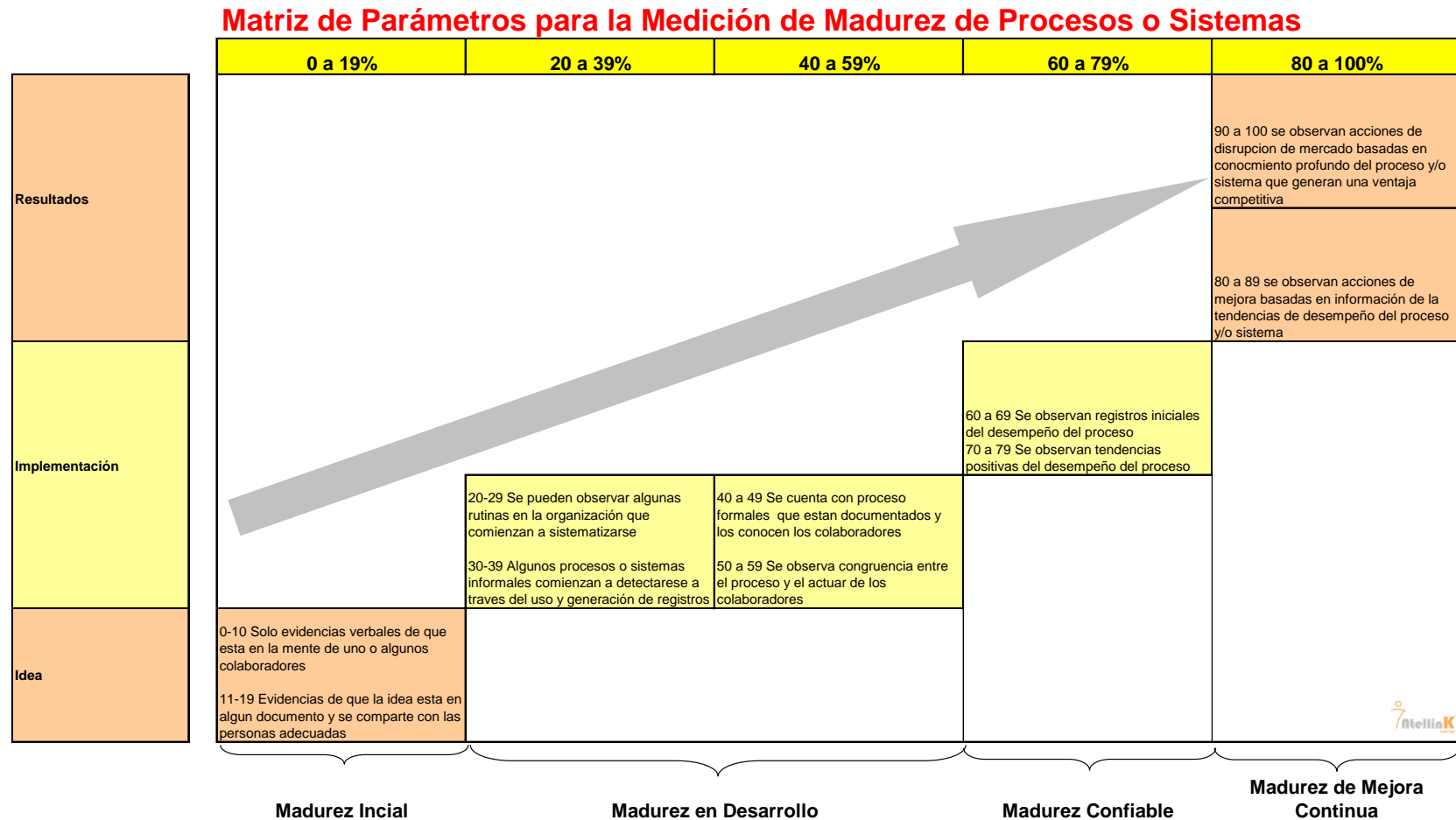
Procesos que le permiten al sistema continuar con los procesos primarios.

Los procesos identificados a partir de las evidencias son:

Grupo funcional	Nombre
Abastecimiento	Inscripción a la página
	Detección de necesidades de capacitación
	Validación técnica y académica de los cursos
Servicio	Información de cursos y oferentes.
	Inscripción a cursos
	Certificación de capacidades
	Información de certificación de capacidades
Promoción	Difusión interinstitucional de la oferta educativa
Medición	Evaluación académica de productos y servicios
	Evaluación del portal (por parte de oferentes y servidores públicos)
	Investigación prospectiva y de las mejores prácticas
Orientación	Rediseño de programas o servicios educativos.
	Aplicación de nuevas prácticas y modelos.
	Mejora o rediseño del Portal.
Diseño	Adecuación de nuevas prácticas y modelos al portal.
	Integración y actualización de contenidos (capacidades).
	Establecimiento y actualización de mecanismos y estándares para la selección de proveedores y la validación de cursos.
Soporte	Detección, selección y mantenimiento de proveedores de cursos.
	Programación y registro de cursos especializados
	Integración y mantenimiento de la biblioteca virtual
	Generación de reportes informativos a los administradores y usuarios.
	Consulta y soporte técnico al usuario.
	Administración y mantenimiento del sitio.

4.3 Madurez del sistema Portal @ Campus México

Los procesos identificados fueron evaluados con base en la evidencia encontrada en la misma página o en los documentos fuente y se contrastaron con base en los parámetros siguientes:



Los resultados están expresados en la tabla siguiente:

Madurez del Sistema "Portal @CampusMexico"

Madurez del Sistema "Portal @CampusMexico"			NIVEL DE MADUREZ POR TOPICO BUSCADO								
			INICIAL		DESARROLLO		CONFIABLE		MEJORA CONTINUA		
Proceso y/o sistema a evaluar	Tipo	Proceso	0 a 9	10 a 19	20 a 39	40 a 59	60 a 69	70 a 79	80 a 89	90 a 100	Referencia documental
Abastecimiento	S	Inscripción a la página				45	55				
	B	Detección de necesidades de capacitación				45	55				DMC
	B	Validación técnica y académica de los cursos				45	55				DMC, PA,EEL, PB, CEP
Servicio	B	Información de cursos y oferentes.					65	75			DMC
	B	Inscripción a cursos					65	75			NC, PA, PB
	B	Certificación de capacidades			35	45					DMC,MC
	S	Información de certificación de capacidades				45	55				PA,PB
Promoción	S	Difusión interinstitucional de la oferta educativa			35	45					DMC
Medición	B	Evaluación académica de productos y servicios			35	45					DMC, PA, PB, NC
	S	Evaluación del portal (por parte de oferentes y servidores públicos)		15	25						MU
	S	Investigación prospectiva y de las mejores prácticas		15	25						DMC
Orientación	B	Rediseño de programas o servicios educativos.			35	45					EEL, CEP
	S	Aplicación de nuevas prácticas y modelos.		15	25						DMC
	S	Mejora o rediseño del Portal.			35	45					DMC
Diseño	S	Adecuación de nuevas prácticas y modelos al portal.		15	25						DMC
	B	Integración y actualización de contenidos (capacidades). Establecimiento y actualización de mecanismos y estándares para la selección de proveedores y la validación de cursos.			35	45					DMC,MC
	B				35	45					PA,PB
Soporte	S	Detección, selección y mantenimiento de proveedores de cursos.			35	45					PA,PB
	S	Programación y registro de cursos especializados				45	55				MA
	S	Integración y mantenimiento de la biblioteca virtual				45	55				DMC
	S	Generación de reportes informativos a los administradores y usuarios.				45	55				MU, MA
	S	Consulta y soporte técnico al usuario.				45	55				DMC
	S	Administración y mantenimiento del sitio.				45	55				DMC

Tipo de Proceso

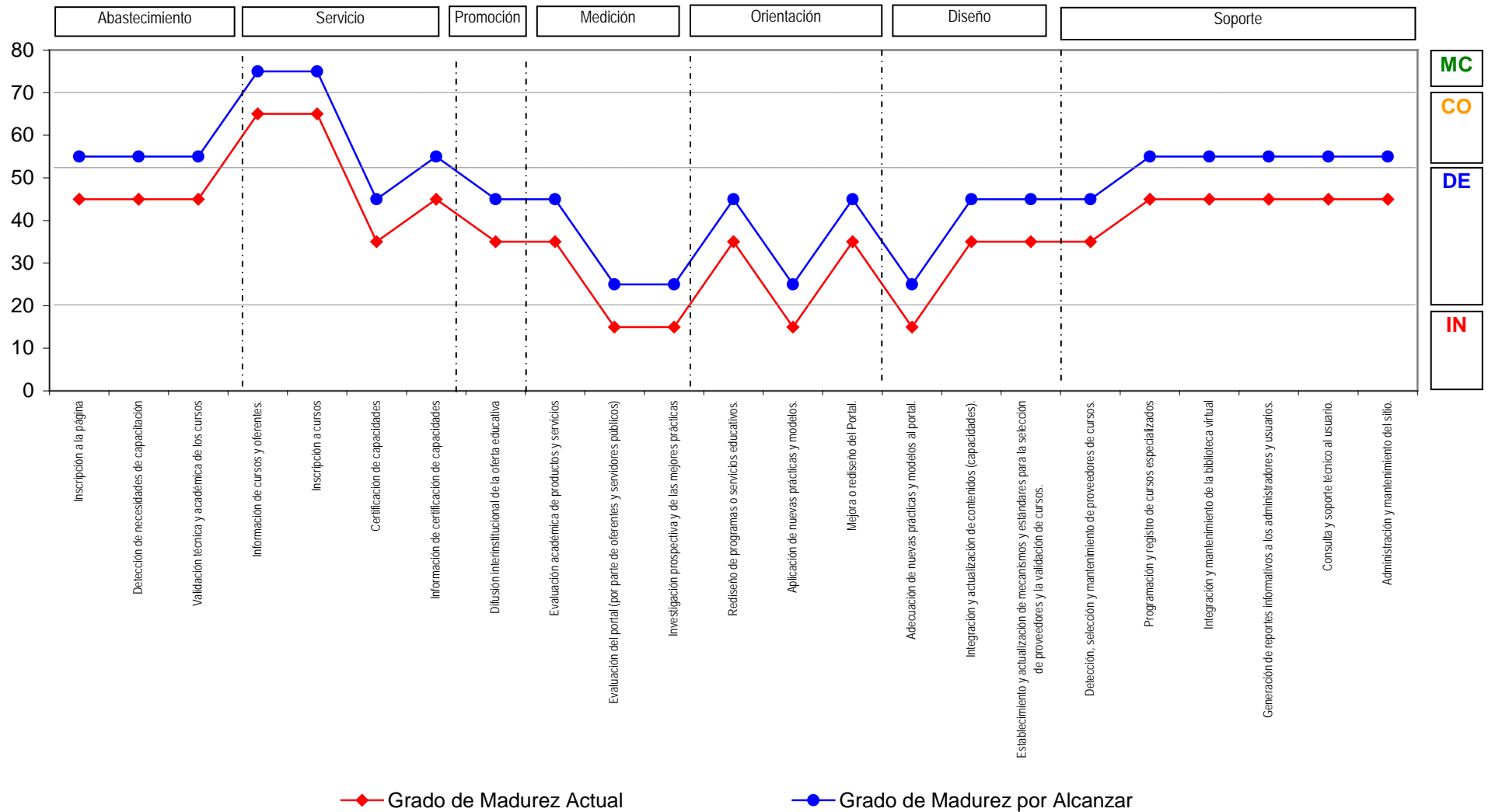
B, básico;
S, soporte;

Documento

(MU), Manual del Administrador (MA), Norma de Capacitación (NC), Anteproyecto Canadá (AC), Anteproyecto Canadá A (ACA), Criterios para evaluar cursos presenciales (CEP), Estándares para evaluar cursos en línea (EEL), Matriz de capacidades (MC), Ficha informativa

Grafica de Madurez de los Procesos

IN-Incial; DE-Desarrollo; CO-Confiable; MC-Mejora Continua



Conclusiones

Con base en la gráfica de madurez de procesos, se pueden deducir las siguientes conclusiones:

- Los procesos centrales de **servicio (transformación)** se encuentran en un nivel confiable de operación y medición, pero es indudable que deben asumirse acciones de mejora.
- Los procesos de **abastecimiento, soporte y promoción**, con base en la evidencia, están en etapas de desarrollo y consideramos deben alcanzar, en un breve, un nivel de confiabilidad que garantice que los procesos centrales de servicio sigan siendo confiables.
- Con base en la evidencia presentada, existen ciertos procesos centrales de **medición, orientación y diseño** que se encuentran en niveles de desarrollo *bajos*: es necesario considerar que, si bien en el corto plazo no generan un impacto visible en el sistema, pueden determinar el futuro del Portal, en la medida en que proveen de información, tecnología y práctica para reorientar la Página y asegurar su capacidad en el mediano y largo plazo (prospectiva).
- Es indudable que el Portal ha consolidado, por otra parte, un sistema que le agrega valor a los cursos (**cadena de valor**), consolidando una oferta en términos de calidad y pertinencia en atención a los servidores públicos; y ha logrado atraer a una población cada vez más amplia. Sin embargo, se observa que la operación de los procesos de servicio y soporte puede absorber a la estructura y dejar de lado los procesos considerados estratégicos (precisamente medición, orientación y diseño).
- Es importante señalar que el Portal ha articulado un sistema **orientado al cliente** (el servidor público, en primer lugar y el oferente de servicios educativos, en segundo término); en la medida en que pueda recuperar de ellos información y convertirla en premisas para el diseño, alineación y reorientación del sistema estará en condiciones de plantearse escenarios más ambiciosos.

4.4 Ciclo de servicio

Una forma de evaluar y mejorar el servicio del Portal, desde el punto de vista de los usuarios (servidores públicos, instituciones educativas, visitantes, etc.), es imaginándolo como una *historia* formada por episodios o situaciones que vive éste. Según le vaya en cada episodio, irá calificando mentalmente a nuestro servicio y sintiéndose o no satisfecho con el mismo.

Cada uno de estos episodios o momentos en la historia de nuestro servicio es un *momento de verdad* y la historia completa se repite cada vez que el usuario recibe servicio de nuestra entidad. Por ello podemos imaginarlo como un ciclo.

Un *momento de la verdad* es cualquier momento en que el usuario está en posición de *juzgar el servicio de la organización*. Los momentos de la verdad pueden suceder cuando el usuario está recibiendo un *servicio normal* y también cuando se presenta algún *problema*.

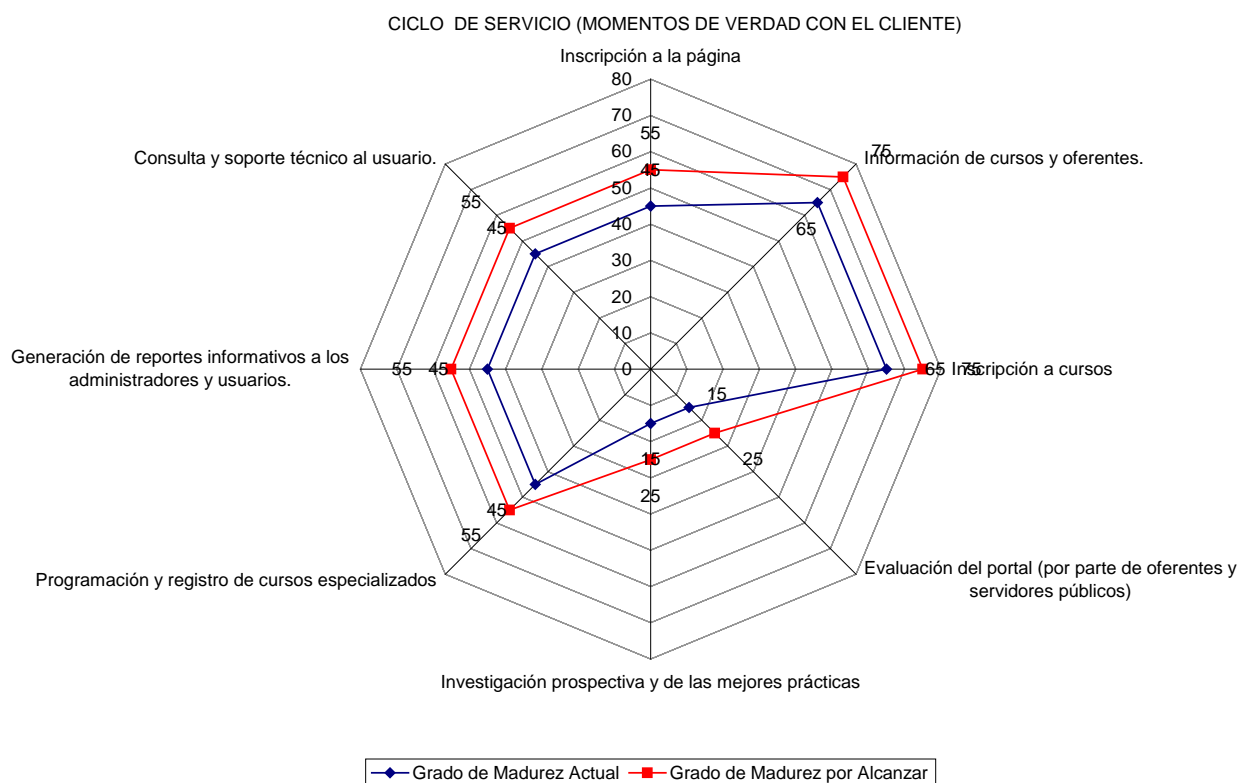
El ciclo describe cómo contaría un usuario su experiencia de ser atendido por el Portal. Es una herramienta poderosa para analizar un servicio y comunicarlo a los administradores o responsables de contacto con el usuario, de manera que les ayude a entender el punto de vista de éste y *trabajar con sentido de propósito*.

El ciclo de servicio puede representarse a través de una figura que exprese un ciclo: es un plano circular, tipo *esfera de reloj*, que presenta la serie de *momentos de la verdad* experimentados por el usuario en cualquier interacción completa de oferta del servicio. Comenzando por la posición de *la hora 1*, y continuando en el sentido de las agujas del reloj, cada punto representa un *momento de la verdad* que el usuario experimenta realmente. El plano nos obliga a ver las cosas como las ve éste, sin alterar nuestras percepciones con el conocimiento que se supone tenemos de lo que sucede detrás del escenario.

Este elemento da los mejores resultados cuando se quiere centrar la atención del personal en la cadena de experiencias del usuario y el modo como la sucesión de los *momentos de la verdad* genera una percepción total de la calidad con la integración del ciclo. Ayuda a comprender que la percepción del usuario de la calidad del servicio es acumulativa: cada

contacto con el Portal agrega o sustrae algo a la percepción de valor, según sea éste bueno o no. En otras palabras, la percepción total de la calidad es la suma de las percepciones de los diversos *momentos de la verdad*.

Además, el cliente entra en este ciclo con ciertas expectativas, y la comparación de éstas con la experiencia real determina lo que percibe cuando el ciclo está completo.



Conclusiones

1. El ciclo está diseñado considerando los procesos que claramente plantean puntos de contacto con el usuario y el área de oportunidad es la brecha de madurez de dichos procesos, percibida en el imagen.
2. Los procesos de medición son esenciales para percibir el nivel de satisfacción del usuario. Se perciben evidencias de que el Portal mide el grado de satisfacción, sin

embargo, es esencial conocer y evaluar si dicha evaluación se refiere a momentos específicos de la verdad, a cuáles y en qué aspecto.

3. El trabajo en el ciclo de servicio permitiría, por otra parte, reconocer los **procesos clave**, con base en el impacto hacia el usuario.
4. De la misma forma, es esencial plantear desenlaces ideales, a partir de los cuales se pueden establecer **estándares** de servicio que permitirían evaluar la gestión de los administradores y prestadores de servicio del Portal.



Sección III. Diseño Gráfico y Comunicación

Capítulo 5

Evaluación del Diseño Gráfico y Comunicación

Presentación

Los elementos que conforman una imagen determinan por sobre cualquier otro elemento, la forma como las personas valoramos todo aquello que nos rodea, ya que a través de la vista recibimos la mayor parte de la información y de forma instantánea (lo que tiene mayor impacto en la memoria); por ello la calidad y consistencia en la imagen de las diversas aplicaciones gráficas de cualquier organización, crean y afectan notablemente la percepción del público, por todo aquello que les comunica implícita o explícitamente.

No se requiere *un ojo* entrenado profesionalmente para detectar cuando un desarrollo gráfico tiene o no calidad: continuamente estamos expuestos a *ofertas visuales* de altísima calidad, que nos *educan* visualmente, estimulan, ganan nuestra atención y se colocan en nuestra memoria de corto y largo plazo.

En las últimas décadas, cada vez más organizaciones han invertido altas cantidades de tiempo, dinero y esfuerzo para mantener una identidad gráfica adecuada, capaz de generar en sus públicos una imagen favorable; saben que gráficamente se transmite no sólo información concreta, sino innumerables datos simbólicos cargados de significados que se captan conciente e inconscientemente. El factor gráfico es, sin duda, responsable en buena medida, del aumento o disminución del valor social y económico de las marcas.

Las organizaciones que desean proyectarse como profesionales y competitivas deben, forzosamente, ser muy exigentes en cuanto a la calidad de todo aquello que represente su imagen: desde los logotipos, símbolos, colores o cualquier aplicación gráfica institucional o corporativa (hojas, tarjetas, sobres, etc).

En lo que se refiere a la *Internet*, está claro que una página *web* se ha convertido, con el tiempo, en una ventana virtual de cualquier organización, en una especie de sucursal, donde debe cuidarse hasta el más mínimo detalle para *recibir* al cliente y asegurarse que éste

regrese; el Portal representa el punto de contacto con millones de personas en todo el mundo, personas que carecen de tiempo, y cuya atención es disputada en una guerra de estímulos constantes, por lo que la planeación, desarrollo y mantenimiento de una página o portal web, deben ser estratégicos y ser valorados como un activo de la organización, y por supuesto, como una herramienta para ganar la aceptación y fidelidad del usuario.

Refiriéndonos concretamente a la página de @campusmexico, que hemos analizado, creemos importante replantear y revalorar la importancia de este medio de comunicación interna y externa, entre los responsables de su administración, a fin de prestar la atención que merece, cuidar su apariencia y alinearla a especificaciones que garanticen su calidad.

Metodología

Por solicitud del @Campus México se llevó a cabo un análisis general del sitio de *Internet* de dicha institución. El objetivo es identificar las áreas de oportunidad para mejora de los aspectos gráficos y de comunicación del sitio.

Este documento contiene las principales observaciones hechas a la página, tras un análisis general en una muestra representativa del total de ligas (118-121).

Esta muestra está constituida por 107 ligas. Al final se listarán las ligas revisadas de la muestra, que se encuentra integrada por aquellas secciones, que desde nuestra perspectiva, son más importantes y poseen mayor cantidad de elementos gráficos.

Se presentan, luego del análisis, una serie de fichas que contienen, a manera de *check list*, los problemas más significativos por liga. En los casos que consideramos necesarios se agregan algunas observaciones.

Es probable que el esfuerzo y la amplitud de la tarea que se ha impuesto el Portal le han impedido *madurar* su imagen: creemos, en el equipo interdisciplinario que nos hemos dado a la tarea de evaluarlo, que los esfuerzos de definición conceptual, educativa, operativa, técnica y la necesidad por cumplir sus metas no le han permitido evaluar y rediseñar,

eventualmente, su imagen gráfica y sistema de información: queremos aportar con estas precisiones nuestro esfuerzo para la mejora del Portal.

5.1 Valoración del estilo gráfico (colores, distribución, tipografías y gráficos vs. concepto)

No se comunica gráficamente el espíritu de servicio de la institución, aparecen pocos rostros, y los elementos gráficos no evidencian un carácter humano, servicial, de superación. El concepto no está comunicado adecuadamente ni de manera diferenciada. Es decir, se requiere hacer evidente que se trata de una página donde el servidor público ha de complementar su formación para brindar un mejor servicio y profesionalizar su desempeño.

La página presenta un estilo gráfico no actualizado, ya que la solución muestra elementos que estuvieron de moda hace más de 7 años: los recortes de semi-elipse que contienen los logos de la SFP y @Campus México en la barra de cabecera, integrados con otros donde se mezclan elementos *tecno* (el fondo donde aparece el *eslogan*). Esta combinación no logra un contraste fresco, dinámico o interesante.

La página de @Campusmexico no muestra una relación gráfica consistente con el sitio oficial de la SFP. Por criterios de categoría lógica, debería conservar constantes de la institución que la coordina. En casos donde hay una dependencia institucional, se debe ser más exigente con este aspecto, y sacrificar creatividad por congruencia con la imagen institucional. Inclusive, con la página de @campusamerica hay diferencias notables, no sólo en el aspecto gráfico, sino de estructura, por ejemplo: las páginas iniciales son completamente diferentes.

La retícula y diseño puede mejorarse: a pesar de que la retícula básica a 3 columnas es clásica y adecuada para soluciones *web*, el hecho de que no estén correctamente justificadas las columnas y perfectamente delimitadas (como en el caso de la columna exterior derecha), restan calidad a la solución gráfica. En dicha columna, los elementos parecen flotar, y estar colocados sin algún criterio.

Así mismo, no se respetan interlineados entre párrafos, ni la posición donde comienzan; tampoco la ubicación de gráficos, títulos o subtítulos. Es difícil distinguir la importancia relativa de los elementos. La mayoría de los elementos se invaden entre sí, ya que no se ha delimitado el área limítrofe natural de cada uno de ellos, ni su ubicación exclusiva. Ver, por ejemplo, el caso de los menús, la botonera y la fecha, o bien los *banners* que aparecen y desaparecen de las barras exteriores conforme se visitan las diversas ligas.

Debe existir un lugar determinado en la retícula, para cada *banner*, y respetarse a lo largo de las diversas secciones. Usar líneas y cambios de color para distribuir y acentuar las áreas de cada elemento, y dar mayor solidez y orden a éste y todos los espacios.

No existe uniformidad en el estilo, ubicación y tamaño de las imágenes: en aquellos elementos que incluyen fotografías o gráficos (como los *banners*), no se ha respetado un estilo, se aprecia que tienen orígenes diferentes, esto afecta la consistencia y calidad de la página. Las fotografías lucen recicladas y de calidad deficiente, sobretodo en los *banners*, que además han sido distorsionados (apretados, ensanchados, estirados) e incluyen textos poco legibles y *pixelados* (apariencia de “mordidos”, mal recortados, escalonados). Algunos *banners* muestran recuadros naranjas, otros no...

Existe poco contraste entre colores de fondo y el de texto: específicamente en las barras exteriores, donde el fondo es color lila y el texto, cuando aparece, es azul. Esto dificulta su lectura en condiciones inadecuadas de iluminación, y evita que destaquen. Los títulos, cuando se han resaltado en el texto de la columna central, se han puesto en verde opaco, que muestra poca diferencia con color del texto de párrafo.

Los logotipos importantes se han colocado sin un criterio uniforme, y sin considerar su importancia para el visitante de la página. Deben categorizarse de acuerdo a su relevancia.

No existe un estilo consistente en el uso de la tipografía: esto ocurre con sus colores, tamaños y tipo de fuente, ya que indiscriminadamente se cambian, ya sea porque *falta*

espacio, para dar una *variedad* innecesaria o simplemente porque se cambia de una sección a otra; al menos se usan 4 tipos de fuentes (sin una razón específica): *Times*, *Arial*, *Tahoma*, *Verdana*. No se sigue un criterio perceptible. Esto acentúa la falta de calidad gráfica.

Lo mismo ocurre con el uso de *negritas* y *cursivas* que se usan sin orden. Los interlineados no son constantes (existen párrafos sin interlineado entre uno y otro). En general, es importante definir un estilo para la aplicación de tipografía de títulos, subtítulos y texto de párrafo, y mantener la constante gráfica a lo largo de la publicación.

La columna central de texto es demasiado ancha: ello dificulta la lectura, sobretodo en monitores con alta resolución, ya que el ojo del lector debe recorrer mayores distancias antes de pasar al siguiente renglón. Así mismo, se presentan grandes bloques de texto en un solo párrafo, agravando el problema para llevar a cabo una lectura cómoda. Tampoco se intercalan fotos o gráficos entre grandes cantidades de texto, lo que podría constituir un *descanso visual* al lector, además de atraer su atención en los temas más relevantes, y facilitar su memorización a largo plazo.

Ligas importantes como *certificación* no contrastan con el fondo. Sería preferible que se muestren como un botón, o al menos en una ubicación privilegiada; el aparecer sólo como un hipertexto, les resta importancia.

Las viñetas o *bullets* también deben utilizarse de manera estandarizada, y siguiendo un criterio (en *Atención al usuario* no se distingue fácilmente por qué se usan o no). En otras secciones no se utilizan para listar tópicos o bien se varían sus tamaños.

En general, las secciones como *Atención al usuario*, donde existen ligas que no están terminadas o activas y este hecho demeritan la imagen de la página. Si no están disponibles, es recomendable que no aparezcan en los menús.

Los diversos elementos de funcionalidad (cajas de registro, encuesta, foros, etc.) lucen muy diferentes entre sí, como si vinieran de distintos proveedores. No hay uniformidad en los

botones, etiquetas de texto, etc. Algunos de ellos emplean hipertexto y otros no. Es necesario definir y aplicar un criterio consistente.

Existen numerosas páginas completas con sólo 2 líneas de texto (parece “que hay muy poco que decir sobre el tema”) y puede dar la impresión de que el texto se incluyó sólo “para rellenar”. En tales casos, es recomendable desarrollar un poco más el tema y crear gráficos que complementen el espacio para evitar que la página luzca vacía.

Secciones como la de *Noticias*, en las que se publican textos provenientes de diversas fuentes, se debe recurrir al trabajo de un profesional en diseño editorial, antes de publicarlas, para que aplique un formato que adecue el texto fuente a las normas que deberán existir sobre el estilo gráfico de la página @CampusMéxico. No debe permitirse el “copiar/pegar”, pues esto da una apariencia pésima al sitio, pues sugiere que “alguien” mandó los artículos al web master, y éste sólo los “pegó para cumplir”. La sección de noticias es importante porque fomenta las visitas constantes a la página: es preciso invertir tiempo para hacerlas atractivas visualmente, incluyendo, de vez en cuando, imágenes que sirvan de referencia al cuerpo del texto.

En el menú principal, se han incluido ligas cuyo texto es de menor tamaño, para adecuarse al espacio: es preferible usar varios renglones y mantener la consistencia.

Frecuentemente se encuentra texto innecesario, como la palabra *inicio*, en ligas donde no debe aparecer. Es conveniente eliminarlo.

Los archivos para descargar (.PDF Y .DOC) no se apegan a ningún estilo gráfico. Cada uno se muestra diferente a la página. Deben pasar por un proceso de formateo antes de estar disponibles al público.

5.2 Valoración de la claridad y simpleza en el contenido

Se perciben con frecuencia interrupciones en el orden lógico de los temas, y es difícil mantener la continuidad en la lectura.

En varias ocasiones el texto parece inconcluso, y no se pasa de un tema a otro con suavidad y claridad, el corte es abrupto.

La categorización de temas parece, hasta cierto punto, improvisada, o al menos no es muy claro el por qué un tema aparece antes o después de otro, o si cuenta con mayor relevancia que otro; no conseguimos distinguir el orden de importancia establecido; es decir, parece que en ocasiones es más significativo describir a la institución que atender el tema de los cursos; desde nuestro punto de vista es más trascendente el tema didáctico y no de descripción institucional, ya que la página, por sí misma, debe ser una herramienta para el auto-aprendizaje.

No se utilizan títulos ni texto de presentación para los gráficos que describen modelos; esto es necesario, porque los modelos lucen complejos a simple vista, y requieren mucho tiempo para ser descifrados por aquéllos que no estén familiarizados con su estructura y contenidos.

Es significativo el número de páginas que no están en línea o bien, incompletas. Lo recomendable es que en el menú se especifique a partir de qué fecha estarán disponibles, o bien que no se incluyan hasta entonces. Por otro lado, los artículos nuevos deben marcarse no sólo en el menú de la página inicial, sino en todos, y permanecer así por un periodo prudente.

Ni la barra de menús ni la botonera evidencian en qué sección se encuentra el usuario, esto hace que fácilmente pueda perderse al “navegar”.

La página carece de gráficos amigables que faciliten la comprensión del texto; los modelos ayudan un poco, pero hay que descifrarlos para entender; gráficos simples, fotografías, íconos sencillos, ayudarían mucho más.

Algunos términos como *valores* y *formación de valores* se confunden, aunque estén en ligas diferentes, es recomendable usar términos diferentes.

Existe información que aparece al visitante, que puede confundirlo: mensajes como “500 Internal Server Error” pueden alarmar al usuario que no comprende a qué se refiere. Igualmente, en el mapa de navegación aparecen nombres como “Laura 6”, o bien, algunos incompletos y mal escritos que demeritan la calidad y confunden. Inclusive se encuentran pruebas del web master, que no tienen por qué aparecer disponibles al usuario.

Las instrucciones se incluyen rara vez o no son claras. Tampoco aparecen en el momento adecuado, ya que se llega al problema sin previo aviso (ligas sin armar, registros requeridos, etc.). No se distinguen del texto de párrafo. No poseen simbología ni un criterio de estilo.

En la sección *Noticias*, la cantidad de texto es excesiva: decenas de párrafos, con texto apretado, con tipografía diferente lo hacen difícil de leer.

Correos como *problemas@campusmexico*, se deben programar como hipertextos o ligas, para facilitar su uso.

Las preguntas frecuentes deberían tener *anclas* para evitar que el usuario deba localizar por sí mismo el tema de interés, no resulta práctico tener un menú que lleva a *donde mismo*, cuando hay tantas respuestas a *preguntas frecuentes*, las flechas de *regreso a la página anterior* pueden resultar molestas para el usuario.

5.3 Valoración de la lógica en distribución de la información

El usuario necesita estar “abriendo ligas” para encontrar información. Es recomendable replantear la distribución de la información, evitar submenús y ligas innecesarias, pero lo más importante: generar un hilo conductor lógico de la información, que guíe al usuario a lo largo del proceso.

Sólo en ocasiones se utilizan títulos seguidos por un párrafo que desarrolle el tema o bien lo describa. Esto debería ser una constante. Además no se determinó en el estilo editorial una categorización para títulos de 1º, 2º y 3º orden. Se usan indiscriminadamente, lo que ocasiona que frecuentemente nos perdamos en la lectura, al no saber exactamente cuándo estamos entrando en un tema nuevo o lo estamos concluyendo.

El *eslogan* y sub-*eslogan* no se diferencian entre sí, lo que ocasiona pérdida en la fuerza del mensaje, o bien que parezca que no existe una idea concisa ni contundente.

El mapa de navegación constituye una herramienta para el Web master y entonces deberá ser oculto y cuidar, siempre, que no aparezcan publicadas: pruebas, ligas con error, etc. No se cuenta con nomenclatura convenida para designar a las ligas.

La página de bienvenida debe ser la primera. Normalmente las páginas de bienvenidas contienen textos, a manera de editorial, como en cualquier publicación impresa, esto es más adecuado. En la misma página suelen incluirse una o dos noticias recientes, siempre actuales, acerca de la institución, o bien, cursos nuevos; en general información breve que sitúe al usuario, y sirva como punto de arranque para la navegación.

Palabras clave, como *objetivo*, no están resaltadas cuando sería conveniente. En ocasiones se distribuyen tópicos relevantes a través de renglones, y en otras simplemente se enlistan dentro de los párrafos (pareciera que no hay un criterio para discriminar qué información es más importante).

Cada vez que, intencionalmente o no, el usuario regresa a la página inicial, aparecen los *pop-ups* (mensajes sobre software, utilidades instaladas y advertencias); del mismo modo los *firewalls* y *antivirus* bloquean este tipo de programación, por lo que el usuario debe dar más de 4 *clicks* para corregir la situación y continuar explorando la página.

En títulos como *Chat* se ha usado una tipografía diferente a la que aparece en la mayoría de la página y se avisa tarde al usuario acerca de que es necesario registrarse para utilizar esta aplicación. Es conveniente mostrar instrucciones antes de utilizar cada aplicación. Un botón, en lugar de una simple liga de hipertexto, haría más atractiva esta sección.

Es importante evitar que el usuario entre, por accidente, a páginas repletas de código o sin construir, como aquélla donde hablan de *Apache* (esto puede preocupar al usuario común).

5. 4 Valoración de la complejidad para encontrar información requerida

Tan sólo en la página principal hay más de 20 posibles destinos para recorrer... es demasiado. En el equivalente a estar en un cruce de caminos, en donde el usuario irá a lo que más le llame la atención, pero se le dificultará hacerlo en orden y regresar al punto de origen. El menú principal contiene submenús que hacen lenta la exploración.

Se han incluido ligas innecesarias (como en la sección *valores* donde no es práctico crear tantas ligas para conocer éstos). En una sola liga pueden mostrarse dichos valores y su descripción, y evitar así, que el usuario deba dar tantos *clicks*.

En la sección referente a los cursos, es necesario leer todo el párrafo para entender de qué se tratan los cursos y, posteriormente, dar 4 o más *clicks* para *llegar* a la información, esto sin contar los necesarios para regresar a ligas anteriores.

Siete *clicks* para llegar a los cursos y luego regresar al origen es una larga ruta, más aún cuando, después de todo el recorrido, encontramos que no hay información necesaria...

En la sección de *Códigos de honor* entramos a la liga que conduce al archivo PDF, y después de revisarlo, por costumbre, cerramos éste... lo que ocasionó que saliéramos completamente del sitio. Es recomendable crear un botón con instrucciones para descargar el archivo, o al menos hacer que se abra en otra ventana diferente a la principal del sitio.

Lo mismo ocurre al dar *click* en cualquier *banner*, esto nos dirige a la página en cuestión, abandonando el sitio de @Campusmexico. Deben abrirse las páginas en una nueva ventana.

El *banner* de *Campus América* no es liga por sí mismo, en su lugar han colocado una liga de hipertexto, que rompe con la poca uniformidad que existe en cuanto a *banners*.

Al dar *click* en *Atención a usuarios* en la página de *Preguntas frecuentes* se accede a una página sin armar.

5.5 Valoración del estilo en redacción y ortografía

No existe un estilo de redacción adecuado al objetivo didáctico. Mucha retórica en comparación con el contenido informativo y verdaderamente útil. De pronto parece que la página tiene más la función de presentar a la institución, que de realmente facilitar la educación y auto-capacitación del usuario. No se aprecian diferencia entre esta página y cualquier otro sitio de gobierno.

La ortografía está bien manejada (no hay faltas graves, con más frecuencias la acentuación. Se detectaron errores *de espacio* entre palabras y en el interlineado entre párrafos.

El uso de mayúsculas para nombres propios o importantes no es uniforme, y no se apega a las reglas clásicas o alguna establecida por el redactor. El uso de mayúsculas y minúsculas es indiscriminado, por ejemplo en la botonera naranja, o en la sección de foros.

No existe uniformidad en el uso de tiempo y persona. En ocasiones, se escribe en primera persona del singular y en otras en tercera persona. Tampoco hay uniformidad en la utilización de tiempos, en ocasiones se escribe en *presente* y otras en *futuro*, sin que se justifique este cambio.

En la sección de *foros* no se utiliza el idioma español para algunos nombres: las ligas que contienen los registros de meses anteriores se nombran “*January* del 2005”

5.6 Valoración de la calidad y consistencia de aplicaciones con logotipos corporativos o institucionales

Los logotipos oficiales no tienen una frontera constante ni adecuada. Cada logotipo, al considerarse la representación gráfica de una marca, debe entenderse como una entidad, independiente y constante. Cada empresa o institución cuenta con una normativa en su manual de usos de logotipo, que indica, por ejemplo, qué espacio debe quedar libre alrededor del logotipo, sobre qué fondos es permitido colocarlo, tamaños mínimos para su aplicación, etc.

Los logotipos en el Portal muestran poca calidad, ya que se ven *pixelados* (es decir, escalonados, distorsionados, mal recortados, *mordidos*). Esto impacta directamente a la calidad percibida, tanto de la institución que representan como de la página. Demuestra que no han sido colocados por un experto en el manejo de imágenes para Internet, y deben corregirse a fin de mejorar la calidad percibida y sobretodo la legibilidad del contenido. Existen reglas para el uso de formatos como *gif* y *jpg* que prevén este tipo de problemas.

No se detecta un criterio para la colocación de estos logotipos, ni por importancia ni por su relación con la página. Debe replantearse el orden, posición y tamaño de estos *banners* para cumplir adecuadamente con el objetivo que debe asignárseles. No hay categorías que determinen cuáles son las instituciones *hermanas* y cuáles las *asociadas*.

5.7 Recomendaciones para la definición de estilo gráfico y editorial.

1. Lo más importante antes de desarrollar cualquier aplicación editorial, es definir quién es el público objetivo, y qué se pretende al proporcionar tal o cual información. Basado en lo anterior, definir un estilo en redacción y criterios estandarizados sobre fuentes tipográficas, uso de estilos de caracteres, interlineados, colores, etc. Analizar y escribir cuidadosamente estos criterios, a fin de contar con una normativa que todos los involucrados en el diseño deban seguir.
2. Ordenar la información de acuerdo a un criterio lógico, y respetarlo (ya sea por orden de importancia, de lo general a lo particular, cronológico, etc.).
3. Es necesario generar una retícula estándar, reflexionando sobre cuál resulta ser la mejor ubicación para que cada uno de los elementos (textos, gráficos, fotografías) lleven a cabo su función. Estas áreas no deben transgredirse una vez que sean establecidas. Deben estar perfectamente delimitadas, para evitar la invasión de los elementos entre sí. Existen numerosas reglas propias del diseño gráfico, que permiten determinar por qué debe o no ir un elemento en cierta posición.
4. En cuanto al concepto, es necesario reflexionar profundamente acerca de los valores y características propias de la institución, así como del producto que oferta. Entender y comprender su actitud, personalidad, para así tomar decisiones acerca de colores (incluso con la limitante de colores partidistas), líneas gráficas y elementos que comuniquen coherentemente el concepto. No perder de vista que, como en el caso de @Campus México, es un instrumento que depende de la SFP, por lo que debe conservar la mayor parte de las constantes gráficas de la imagen de esta institución, para vincularla visualmente con la marca que le dio origen y la avala.
5. El uso de gráficos y fotografías debe ser adecuado, cuidando al máximo la calidad de éstos. No se requiere a un experto para detectar cuando una imagen o fotografía es de mala calidad, es sólo cuestión de cuidado, y de poner esmero al buscar o generar

elementos correctamente aplicados. La mayoría de los programas de diseño ofrecen diversas opciones para mantener el balance entre imágenes visualmente correctas y ligeras a la vez. Las imágenes con formato *.gif* y *.jpg* tienen características propias para su aplicación en *web*, es necesario que el Web master esté especializado en este tema.

6. Con respecto a la redacción y el estilo, es importante entender que todo el texto deberá conservar un estilo uniforme, a menos que se especifique que son varias las personas que participan en la redacción. Cuando se incluyan textos provenientes de otras fuentes, debe citarse al autor, y además cuidar que la apariencia del formato sea adecuada al estilo de nuestra página.
7. La página requiere más solidez y variedad, es importante diseñar o rediseñar cada liga, siguiendo los lineamientos que se establezcan, para que luzca atractiva. Evitar lo que comúnmente hacen muchos desarrolladores de aplicaciones *web*: copiar y pegar texto. Cada texto debe leerse y comprenderse para encontrar la mejor forma de publicarlo, determinar dónde es valioso incluir un gráfico, resaltar un texto, marcar un título, generar una liga interior, etc. Siempre buscando el sentido de cada decisión tomada.
8. Por último, no publicar ligas o información inconclusas, evitar que las pruebas y trabajo *tras bambalinas* sea visible para el usuario. Evitar el texto retórico en exceso, recordando a cada momento que esta página debe constituir una herramienta de aprendizaje, a la que hay que acudir para obtener información útil y trascendente. La información descriptiva de la institución debe estar separada de la información práctica, y en un segundo término, con respecto al fin formativo que es su razón de ser.

5.8 Recomendaciones para aplicaciones de elementos multimedia

1. Sería muy conveniente incorporar más gráficos descriptivos, estáticos y en movimiento. Incluso video y, de ser posible, teoría en audio, es decir, grabada previamente por un locutor, con cierto nivel de producción radiofónica para hacerla más interesante, al menos en los temas más importantes.
2. El uso de video y flash enriquecerá enormemente la calidad del sitio, y su capacidad de transmitir información, pero igualmente requerirá de reflexión y supervisión profunda por parte de quienes coordinan el aspecto del contenido, y por supuesto, del trabajo de expertos en dichas plataformas.
3. Entre mayor variedad de alternativas existan para conocer y estudiar los temas relevantes, será mucho más efectivo el resultado.
4. Medios rápidos de contacto con administradores y personas capaces de aclarar dudas, incrementarán también los resultados.

5.9 Referencias bibliográficas

García R., Mario. *Redesigning Print for the Web*. EEUU, Hayden Books, 1ª ed. 2005.

Martínez-Val, Juan. *Comunicación en el Diseño Gráfico: la lógica de los mensajes visuales en el Diseño, Publicidad e Internet*. México, Laberinto, 1ª ed., 2004.

Treviño M., Rubén. *Publicidad. Comunicación Integral en Marketing*. México, MacGrawHill, 2ª ed. 2004.

Vaughan, Tay. *Todo el poder de Multimedia*. México, MacGraw Hill. 2ª ed. 1999.

Marcos de Referencia: *Teoría del Color, Comunicación Escrita, Redacción y Ortografía, Diseño Editorial, Semiótica de la Imagen, Diseño Gráfico Digital*.

5.10 Ligas analizadas

Son presentadas por formato a partir de la siguiente página:

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Acceso al Portal Personalizado	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		
Problemas por resolución de las imágenes		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)	X	
Variaciones en la uniformidad de tipografías	X	Inconsistencia mayúsculas y minúsculas
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	X	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)	X	Mayúsculas en categoría principal y en categoría secundaria
Errores en consistencia de la alineación de textos		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página)		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Contraseña	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		
Problemas por resolución de las imágenes		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)	X	Inconsistencia el título principal en minúsculas y el texto contraseña de segunda categoría en mayúsculas
Errores en consistencia de la alineación de textos.		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Detalle	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página)		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Homonomia	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes.		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Homonomia_Adc	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes.		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Homonomia_Inscribe	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes.		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Homonomia_Regístrate	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes.		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Homonomia_Renovación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No existe la liga
Problemas por resolución de las imágenes.		No existe la liga
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No existe la liga
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No existe la liga
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No existe la liga
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No existe la liga
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No existe la liga

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Verificación de usuario	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Acceso directo a cursos solicitados	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	EL título principal de la liga está en minúsculas y el título secundario de certificado y contraseña están con mayúsculas
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Acceso directo_cursos	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	EL título principal de la liga está en minúsculas y el título secundario de certificado y contraseña están con mayúsculas
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Acerca de @campus México	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.	x	
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan 2 tipografías distintas: <i>Arial</i> y <i>Times New Roman</i>
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría del título principal.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	El texto general está alineado a la izquierda y la cita de Aristóteles está centrado.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Antecedentes	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución, por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra el título principal de Antecedentes sobre el texto general.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Aviso legal	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en tamaño del título de la categoría principal en relación con el texto general.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Conceptualización	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra el título de la categoría principal <i>conceptualización</i>
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Estrategias Institucionales	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Misión	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Objetivo General	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Población y Objetivos	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Valores	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Bien Común	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Entorno cultural y ecológico	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Generosidad	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Honradez	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i>
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Imparcialidad	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Integridad	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Liderazgo	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Respeto	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Transparencia	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la función pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Visión	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Administración de Cursos	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía, además de utilizar minúsculas en título principal y mayúsculas en texto de usuario y contraseña.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Atención al usuario	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía, además de utilizar minúsculas en título principal y mayúsculas en texto de usuario y contraseña.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Aula Virtual	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde y azul en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía, la alineación del texto de párrafo esta alineada a la izquierda y el mensaje de la parte inferior se encuentra centrado.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	Inconsistencia en la parte central izquierda de los menús, el cuadro gris oscuro está fuera de su retícula en relación con el cuadro gris claro.

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Chat	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color rojo, en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía, la alineación del texto de párrafo esta alineada a la izquierda y el mensaje de la parte inferior se encuentra centrado.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

NOMBRE DE LA LIGA	Foro	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color azul, en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No se muestra la categoría de título principal por tamaño de tipografía, la alineación del texto de párrafo esta alineada a la izquierda y el mensaje de la parte inferior se encuentra centrado.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Repositorio de conocimientos	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color amarillo, en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	El título repositorio se repite dos veces, rompiendo con la uniformidad de los anteriores títulos.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	El título principal se encuentra centrado, mientras que el texto general está alineado a la izquierda.
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Auxiliar	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Bienvenida	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la de uniformidad tipografías.	x	Utilizan 2 tipografías: Arial y Times New Roman
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	El título de la parte de la categoría principal no se diferencia por el tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	El título principal se encuentra alineado a la izquierda, mientras el mensaje de la parte inferior se encuentra centrado.
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Bienvenida_Cert	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan 2 tipografías: Arial y Times New Roman
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Capacitación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos	
La X indica que el problema está presente en la página.	Observaciones (sólo en caso necesario)	
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia con el color verde, en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en categoría del título principal y el texto de párrafo por tamaño de tipografía.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos_Bien Común	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad tipográficas.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia con el color verde, en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos específicos	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No funciona el link
Problemas por resolución de las imágenes.		No funciona el link
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No funciona el link
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No funciona el link
Errores en consistencia de la alineación de textos		No funciona el link
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No funciona el link

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos int	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición int	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad tipográficas.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde en relación a los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos Liderazgo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		Utilizan tipografías minúsculas en el título del link y en el texto de párrafo mezclan palabras escritas con mayúsculas y palabras escritas con minúsculas rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición liderazgo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes-		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan Times New Roman en el título de la categoría principal y Arial en el texto de párrafo rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Negociación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos Negociación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		Utilizan tipografías minúsculas en el título del link y en el texto de párrafo mezclan palabras escritas con mayúsculas y palabras escritas con minúsculas rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición Negociación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Orientación a resultados	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos Orientación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan tipografías minúsculas en el título del link y en el texto de párrafo mezclan palabras escritas con mayúsculas y palabras escritas con minúsculas rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición Orientación a resultados	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Rendición de Cuentas	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen

NOMBRE DE LA LIGA	Cursos rendición	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición Rendición de cuentas	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Trabajo en equipo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos trabajo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan tipografías minúsculas en el título del link y en el texto de párrafo mezclan palabras escritas con mayúsculas y palabras escritas con minúsculas rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición trabajo en equipo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Transparencia	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos transparencia	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición transparencia	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la Uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página)		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Visión estratégica	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la Uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página)		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos visión	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la función pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan tipografías minúsculas en el título del link y en el texto de párrafo mezclan palabras escritas con mayúsculas y palabras escritas con minúsculas rompiendo la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en Jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición visión	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Visión profesional de la a.p.f.	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Cursos visión profesional	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Definición visión profesional	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en la categoría del título principal por tamaño de tipografía con el texto de párrafo.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Carga de información	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Carga de información	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

**Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen**

NOMBRE DE LA LIGA	Certifica 2_Adc	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen

NOMBRE DE LA LIGA	Certifica 2 Regístrate	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen

NOMBRE DE LA LIGA	Certifica contraseña	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen

NOMBRE DE LA LIGA	Certifica contraseña Adc	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	X	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Certifica_ contraseña Home	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Certifica_registro	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	X	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Certificado	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Encuesta	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No funciona el link
Problemas por resolución de las imágenes.		No funciona el link
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No funciona el link
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No funciona el link
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No funciona el link
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No funciona el link

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Pruebas	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de <http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/>
desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen

NOMBRE DE LA LIGA	Certificado	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página)		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Prueba 1	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No funciona el link
Problemas por resolución de las imágenes.		No funciona el link
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de tipografías		No funciona el link
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No funciona el link
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes)		No funciona el link
Errores en Consistencia de la alineación de textos		No funciona el link
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No funciona el link

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Instituciones educativas	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados)		
Variaciones en la uniformidad de tipografías	x	Utiliza dos tipografías: Arial y Times New Roman, rompiendo con la uniformidad
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Intégrate	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		
Variaciones en la uniformidad de tipografías	x	Utiliza dos tipografías: Arial y Times New Roman, rompiendo con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Logueo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la Uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la Uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de Títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Logueo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	X	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Mapa de sitio	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de y títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Modelo de operación	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	X	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Modelo educativo	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde, en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No hay diferencia en categoría del título principal de la liga.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Características	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde, en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No tiene título "características" en la parte superior central de la página.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Componentes	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde, en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No tiene título "componentes" en la parte superior central de la página.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Filosofía	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el verde, en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	No tiene título "filosofía" en la parte superior central de la página.
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Noticias	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, el logo naranja del servicio profesional de carrera y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Tamaño de tipografía muy grande rompiendo con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Noticias del 11 de noviembre	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		No funciona link
Problemas por resolución de las imágenes.		No funciona link
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).		No funciona link
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		No funciona link
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		No funciona link
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		No funciona link
Errores en consistencia de la alineación de textos.		No funciona link
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		No funciona link

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Noticias 10 de octubre	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tiene una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Al utilizar Times New Roman como tipografía rompen con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Noticias 15 de octubre	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Al utilizar Times New Roman como tipografía rompen con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Noticias 14 de octubre	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Al utilizar Times New Roman como tipografía rompen con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).	x	
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Preguntas frecuentes	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tiene una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Respuestas	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tiene una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Buscador	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, la imagen del servicio profesional de carrera no tiene una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Al utilizar Times New Roman en el mensaje de la parte inferior rompe con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	Inconsistencia al utilizar el color verde en relación con los colores corporativos.
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Prueba	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	El logotipo de la columna izquierda de la Secretaría de la Función Pública, el logo naranja del servicio profesional de carrera y la imagen del servicio profesional de carrera no tienen una buena resolución por lo que se ven <i>pixeleados</i> .
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Prueba 3	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	Utilizan Time New Roman rompiendo con la uniformidad.
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Recuperar_contraseña	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.		
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Registrarte al portal	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Solicitud	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.		
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).	x	

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Test	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.		
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		

Análisis de http://www.campusmexico.gob.mx/wb2/ desde el punto de Vista de Comunicación e Imagen		
NOMBRE DE LA LIGA	Verificación contraseña Adc	
La X indica que el problema está presente en la página.		Observaciones (sólo en caso necesario)
Problemas de legibilidad por tamaño y contraste de gráficos.		
Problemas por resolución de las imágenes.		
Problemas por presencia de elementos gráficos mal aplicados (eje. "parches" por logotipos no redibujados).	x	
Variaciones en la uniformidad de tipografías.	x	
Variaciones en la uniformidad de colores institucionales.	x	
Errores en jerarquización de títulos, subtítulos y párrafos (tamaño y estilo de fuentes).		
Errores en consistencia de la alineación de textos.	x	
Errores en la uniformidad y consistencia de retícula (o estructura gráfica de la página).		



Sección IV. Población objetivo

Capítulo 6

Perfil con enfoque de género de la población objetivo

Presentación

Uno de los propósitos del estudio fue la de definir la metodología, muestra y diseño específico del instrumento para el levantamiento de información con respecto al perfil de la población objetivo. Para la definición de la muestra se consideraron algunas variables, algunas de ellas con enfoque de género, con la intención de poder contar con una representatividad lo suficientemente confiable para generar conclusiones al respecto.

Metodología

Con frecuencia escuchamos referencias al tamaño de la muestra como un porcentaje del universo. Sin embargo, este criterio, en principio lógico y de sentido común es equivocado. La muestra para ser representativa no tiene que significar una determinada proporción del universo (**una muestra puede ser pequeña y representativa**).

De esta manera, el tamaño de una muestra no depende, en forma directa del tamaño del universo, sino en forma indirecta o proporcional: en la medida en que éste crece, la muestra lo hará también, pero en distinta proporción; luego de un punto e independientemente de cuánto crezca el universo, el tamaño de la muestra se estabiliza. La siguiente tabla nos muestra dicha proporción, considerando un nivel de confianza de 95 por ciento y un margen de error de más menos 5 por ciento^{‡‡}:

Tamaño del universo	Tamaño de la muestra
10	10
20	19
50	44
100	79
200	131
500	216
1000	275
2000	319
5000	353

^{‡‡} Hernández Sampieri y otros. **Metodología de la investigación**, México, McGrawHill, 1991.

10000	366
100000	378
1000000	380
50000000	380

La relación entre el tamaño del universo y el tamaño de la muestra está basado en la evidencia de que las opiniones, conductas, actitudes y en general todos los temas estudiados en una encuesta son finitos y repetitivos. Esto supone que a partir de un tamaño determinado, las observaciones son redundantes y no aportan nueva información para realizar las estimaciones. Para ilustrar este principio, supongamos que llevamos a cabo una encuesta de opinión donde existen solamente dos opiniones: aceptación o rechazo de una medida. Si tomamos una muestra de una persona, asumiremos que la opinión de esa persona representa a todo el universo, si tomamos dos personas, es probable que obtengamos una opinión favorable y una desfavorable, es decir 50/50. A medida que vayamos incrementando el tamaño de la muestra, los resultados obtenidos se acercarán cada vez más a la opinión del universo; supongamos 30 por ciento de aceptación y 70 por ciento de rechazo- Si cada vez que incrementamos el tamaño del universo observamos el comportamiento de los resultados, nos daremos cuenta que a partir de cierto número no importa qué tanto crezca el tamaño de la muestra, los resultados no cambian. Este principio, explicado teóricamente, también es factible de ser probado empíricamente a partir de la delimitación finita y repetida de los eventos a estudiar

Homogeneidad y heterogeneidad del fenómeno

Si bien los eventos a estudiar se repiten y se encuentran dentro de un territorio finito existen comportamientos distintivos. Hay fenómenos con mayor homogeneidad, es decir, con menos variación entre los posibles valores que pueden tomar, mientras hay otros con mayor variación o heterogeneidad. El nivel de variación del fenómeno a estudiar o de homogeneidad-heterogeneidad es un determinante del tamaño de la muestra. A mayor variación se requiere mayor tamaño. En el cálculo del tamaño de muestra, la homogeneidad y heterogeneidad se expresan como la probabilidad de ocurrencia o no ocurrencia.

Precisión o margen de error

El margen de error o nivel de precisión es el límite de un valor muestra o estimado dentro del cual se encuentra el verdadero valor en el universo (parámetro). Cinco por ciento de margen de error significa que el valor en el universo o parámetro se encuentra entre los límites comprendidos por ± 5 por ciento con relación al valor muestras.

¿Cómo seleccionar la muestra?

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Con frecuencia leemos y oímos hablar de "muestra representativa", "muestra al azar", "muestra aleatoria" como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados. En realidad, pocas veces se puede medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y se pretende - desde luego- que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población. Todas las muestras deben ser representativas, por tanto el uso de este término es por demás inútil. Los términos al azar y aleatorio denotan un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos, pero no logra esclarecer tampoco el tipo de muestra y el procedimiento de muestreo.

Tipos de muestra

Básicamente categorizamos a las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis. Imagínense el procedimiento para obtener el número premiado en un sorteo de lotería.

En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas, y desde luego, las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas. El elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística, depende - sí, otra vez - de los objetivos del estudio, del esquema de investigación y de la contribución que se piensa hacer con dicho estudio.

¿Cómo se hace una muestra probabilística?

Resumiremos diciendo que la elección entre la muestra probabilística y una no probabilística se determina con base en los objetivos del estudio, el esquema de la investigación y el alcance de sus contribuciones. Las muestras probabilísticas tienen muchas ventajas, quizás la principal es que puede medirse el tamaño de error en nuestras predicciones. Puede decirse incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es el de reducir al mínimo este error al que se le llama error estándar.^{§§}

Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación por encuestas en donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población, estas variables se miden con instrumentos de medición (capítulo 9) y se analizan con pruebas estadísticas para el análisis de datos en donde se presupone que la muestra es probabilística, donde todos los elementos de la población tienen una misma probabilidad de ser elegidos. Los elementos muestrales tendrán valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto, nos darán estimados precisos del conjunto mayor. Que tan preciso son dichos estimados depende del error en el muestreo el que se puede calcular, pues hay errores que dependen de la medición y estos errores no pueden ser calculados matemáticamente.

^{§§} Adison Weslwy, Jesús Galindo. **Técnicas de investigación en la sociedad, cultura e comunicación.** México, Logman 1998.

Para una muestra probabilística necesitamos principalmente dos cosas: determinar el tamaño de la muestra (n) y seleccionar los elementos muestrales, de manera que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos. Para lo primero, daremos una fórmula que contiene las expresiones ya descritas. Para lo segundo, necesitamos de un marco de selección adecuado y de un procedimiento que permita la aleatoriedad en la selección.

El tamaño de la muestra

Cuando se hace una muestra probabilística, uno debe preguntarse ¿cuál es el número mínimo de unidades de análisis (personas, organizaciones, capítulos de telenovelas, etc.), que necesito para conformar una muestra (n) que me asegure un error estándar menor de .01 (fijado por nosotros), dado que la población N es aproximadamente de tantos elementos. En esta pregunta se inquires cuál será la probabilidad de ocurrencia de y , y de qué el valor de Y -basado en n observaciones- se sitúe en un intervalo que comprenda al verdadero valor de la población. Es decir que mi estimado y se acerque a Y , al valor real. Si nosotros establecemos el error estándar y fijamos .01, sugerimos que esta fluctuación promedio de nuestro estimado Y con respecto a los valores reales de la población Y , no sea $> .01$, es decir que de 100 casos, 99 veces mi predicción sea correcta y que el valor de y se sitúe en un intervalo de confianza que comprenda el valor de Y . La fórmula para determinar el tamaño de n es la siguiente:

$$n' = S^2 / V^2$$

lo cual se ajusta si se conoce el tamaño de la población N . Entonces tendremos que:

$$n = n' / (1 + n' / N);$$

¿Cómo determinamos la muestra para describir el perfil de la población usuaria del Portal?

Con ese propósito se integraron dos escenarios:

- A. Para una población de 35,000 servidores públicos (población activa) y un margen de error de 0.015, representó una muestra de 395 encuestas (de cada 100 encuestados, en 98.5 casos las predicciones serán correctas). Esta muestra es consistente con la tabla anterior (380 personas), con un margen de error de 0.005.
- B. Un segundo escenario (que se aplicó) consideró el levantamiento de 114 encuestas a usuarios del portal, de un total de 35,000, lo que nos permitió un margen de error 0.03, es decir, de cada 100 encuestados, en 97 casos las predicciones serán correctas, lo que asegura la confiabilidad de los resultados que se derivaron de la misma.

La fórmulas utilizadas fueron:

$$n = n' / (1 + n' / N);$$
$$n' = S^2 / V^2; S^2 = p(1-p); V = Se^2$$

Se = error estandar

Se=0.03 (error estándar).

p=0.9 (probabilidad de ocurrencia de la media real de la muestra).

$S^2=0.09$ (varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de la media real de la muestra).

V= 0.00079 (varianza de la población).

n=114 (muestra)

N=35000 (población de la muestra)

¿Cómo se integraron las encuestas?

A. Se definió una estrategia para el diseño, validación y aplicación de la encuesta:

1. La estructura básica de la encuesta considera entre 7 reactivos (preguntas cerradas) y diseñada en un formato de Excell.
2. Los reactivos deberán considerar los datos generales del usuario del Portal, con base en un enfoque sistémico.
3. El despacho propondrá los reactivos y éstos serán validados por la SFP a través de un correo electrónico.
4. La SFP, a su vez, remitirá estos documentos a los administradores asignándoles una cuota por dependencia, con base en la muestra determinada a partir del universo total y el porcentaje de usuarios que ésta aporta al mismo.
5. La muestra representativa del universo total (35,000 usuarios) fue determinada con base en la metodología de muestreo probabilística, soportada en dos fuentes bibliográficas autorizadas y es de 114 encuestas, con un margen de error de +/- 5%, ajustada a 114 encuestas.
6. Los administradores deberán levantar las encuestas (en formato Excell) y las enviarán a la Unidad de Servicio Civil (Dirección de Capacitación) quien deberá concentrar las mismas y remitir al Despacho la información completa.
7. Se requiere que los administradores seleccionen a los usuarios que serán encuestados con un método aleatorio y una estratificación por nivel jerárquico de éstos que se propondrá en las instrucciones referidas.
8. El Despacho, por su parte, procesará la información e integrará la misma al documento ejecutivo final.

C. El Despacho diseñó sendas guías para la aplicación de las encuestas para la Unidad Central del Servicio Civil y para los Administradores:

Guía para la Unidad del Servicio Civil

1. Determinar las cuotas de encuestas para cada administrador con base 500 encuestas para aplicar, número determinado en la muestra.
De acuerdo a los datos proporcionados por la Unidad de Servicio Civil les corresponden entre 5 a 6 encuestas por administrador.
2. La metodología de aplicación contempla un muestreo aleatorio para lo cual se sugiere a los administradores responsables de la aplicación, integren una lista del público objetivo de la encuesta estratificada por puesto:

- Director General
- Director General Adjunto
- Director de Área / Homólogo
- Subdirector de Área / Homólogo
- Jefe de Departamento / Homólogo
- Enlace / Homólogo

Una vez integrada esta lista elegir al azar un miembro de cada categoría, hasta alcanzar la cuota de 5 o 6, si en el listado hubiera menos de 5 categorías se puede repetir la elección en la de mayor volumen de personas. La elección puede hacerse eligiendo un número al azar dentro de la categoría en la que se encuentre sin tomar en cuenta los nombres de las personas, ni su entidad federativa en la que se encuentren, esto permitirá integrar una nueva lista con los nombres de la personas, sus puestos, dependencia y entidad federativa a las que será aplicada la encuesta.

3. Es importante que antes de enviar la encuesta a las personas a las que será aplicada, se revise la guía de llenado, y el formato de la encuesta para resolver las eventuales dudas que surgieran, ambas se encuentran en el archivo de *excel* "encuesta.xls".
4. Para asegurar una eficiente administración de las encuestas en el archivo de *excel* se recomienda se nombre este con la iniciales del administrador responsable de aplicar las encuestas y un número consecutivo, por ejemplo: si el nombre de Alberto López Sánchez el archivo de la primer encuesta aplicada se nombrara als01.xls y así consecutivamente als02.xls hasta la última encuesta aplicada. Al terminar la aplicación de las encuestas estas deberán ser enviadas al administrador correspondiente, para que el a su vez las envíe a la Unidad de Servicio Civil.

Guía para los Administradores

1. Determinar las cuotas de encuestas para cada administrador con base 500 encuestas para aplicar, número determinado en la muestra.
De acuerdo a los datos proporcionados por la Unidad de Servicio Civil les corresponden entre 5 a 6 encuestas por administrador.
2. La metodología de aplicación contempla un muestreo aleatorio para lo cual se sugiere a los administradores responsables de la aplicación, integren una lista del público objetivo de la encuesta estratificada por puesto:
 - Director General
 - Director General Adjunto
 - Director de Área / Homólogo
 - Subdirector de Área / Homólogo
 - Jefe de Departamento / Homólogo
 - Enlace / Homólogo

Una vez integrada esta lista elegir al azar un miembro de cada categoría, hasta alcanzar la cuota de 5 o 6, si en el listado hubiera menos de 5 categorías se puede repetir la elección en la de mayor volumen de personas. La elección puede hacerse eligiendo un número al azar dentro de la categoría en la que se encuentre sin tomar en cuenta los nombres de las personas, ni su entidad federativa en la que se encuentren, esto permitirá integrar una nueva lista con los nombres de la personas, sus puestos, dependencia y entidad federativa a las que será aplicada la encuesta.

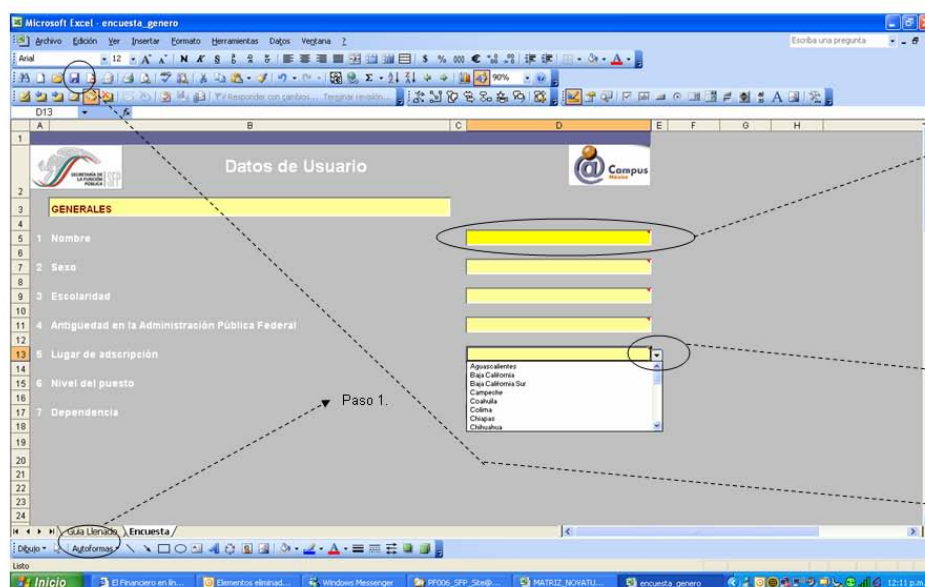
3. Es importante que antes de enviar la encuesta a las personas a las que será aplicada, se revise la guía de llenado, y el formato de la encuesta para resolver las eventuales dudas que surgieran, ambas se encuentran en el archivo de excel “encuesta.xls”.
4. Para asegurar una eficiente administración de las encuestas en el archivo de excel se recomienda se nombre este con la iniciales del administrador responsable de aplicar las encuestas y un número consecutivo, por ejemplo: si el nombre de Alberto López Sánchez el archivo de la primer encuesta aplicada se nombrará als01.xls y así consecutivamente als02.xls hasta la última encuesta aplicada. Al terminar la aplicación de las encuestas estas deberán ser enviadas al administrador correspondiente, para que el a su vez las envíe a la Unidad de Servicio Civil.

C. Por último, se diseñó la encuesta y el instructivo correspondiente:

Datos de Usuario	
GENERALES	
1 Nombre	ARACELI ALVARADO AVENDAÑO
2 Sexo	Femenino
3 Escolaridad	Posgrado
4 Antigüedad en la Administración Pública Federal	7 a 10
5 Lugar de adscripción	Baja California
6 Nivel del puesto	Jefe de Departamento / Homólogo
7 Dependencia	Organos desconcentrados y Departamen

Instructivo:

GUÍA PARA EL LLENADO DE LA ENCUESTA



Haga *click* en la hoja llamada "Encuesta" de este libro, pero antes lea detenidamente los siguientes pasos:

1. Posicione el cursor en la primera celda señalada, dé un *click*, escriba su nombre y presione *enter* para almacenar la información.

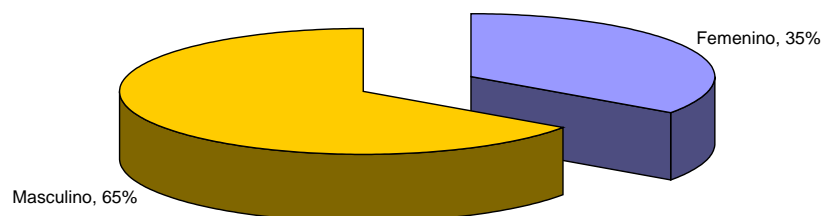
2. Posicione el cursor en las celdas siguientes, dé un *click*, presione el boton de opciones que se indica y elija la opción que corresponda a su respuesta marcándola con el cursor. Después, presione *enter* para almacenarla. La lógica de llenado para todas las celdas restantes es la misma.

3. Al terminar de responder este cuestionario, presione la instrucción guardar y envíe por *e-mail* o el medio que le hayan indicado, al responsable de la aplicación de esta encuesta.

Resultados

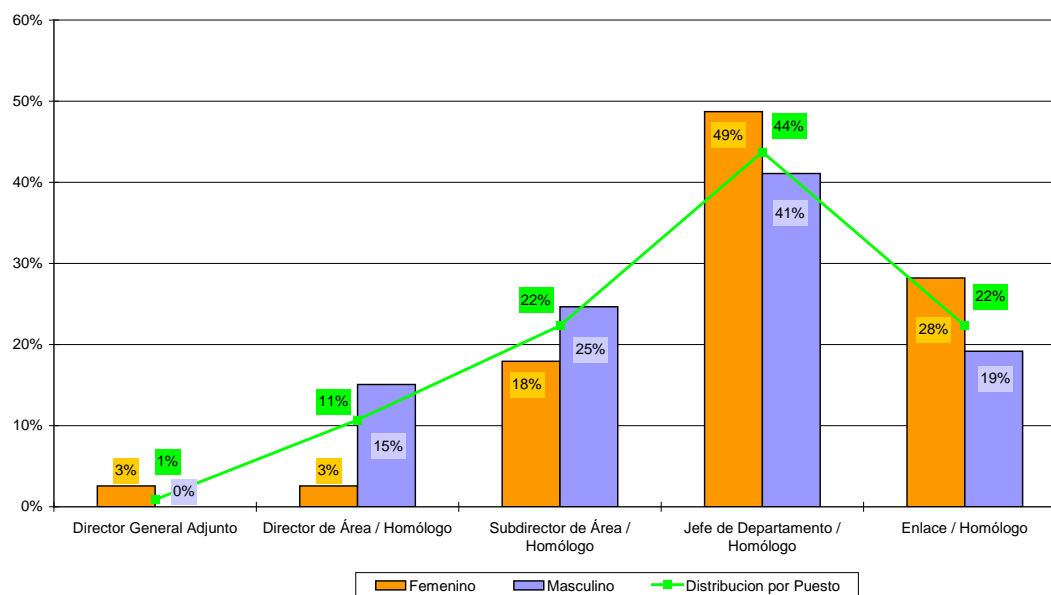
Descripción usuario / enfoque de género

Distribución de Usuarios por Género



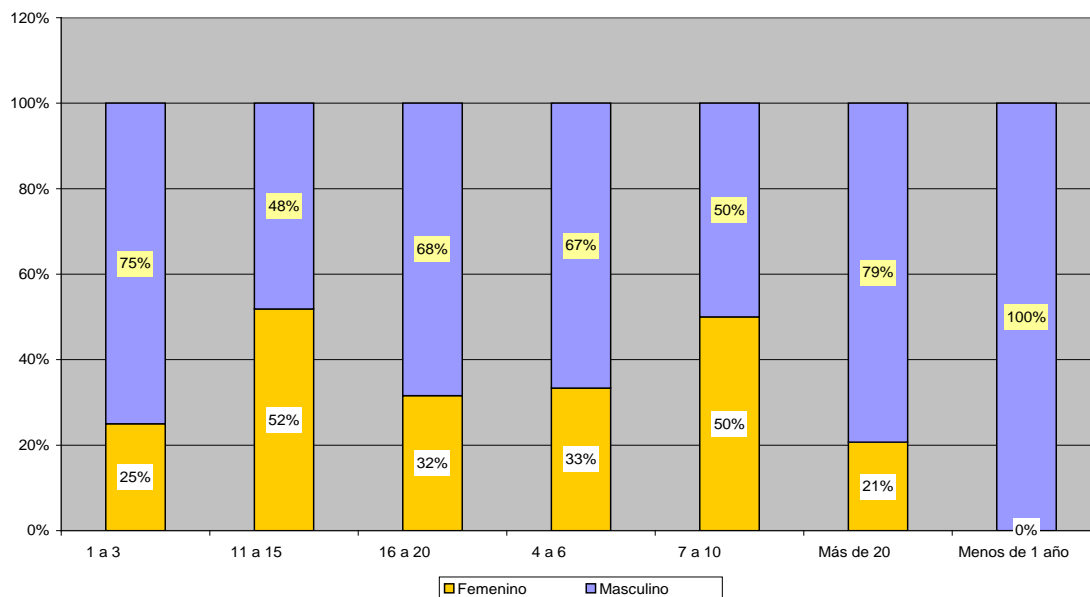
Gráfica 6.1

Distribución de Puestos por Género



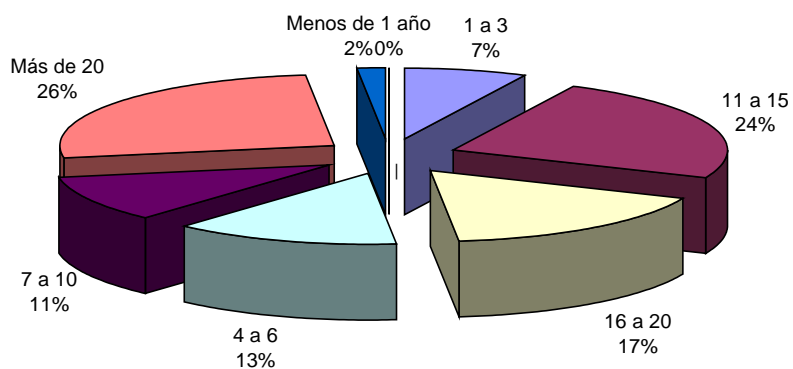
Gráfica 6.2

Distribución de Antigüedad por Género

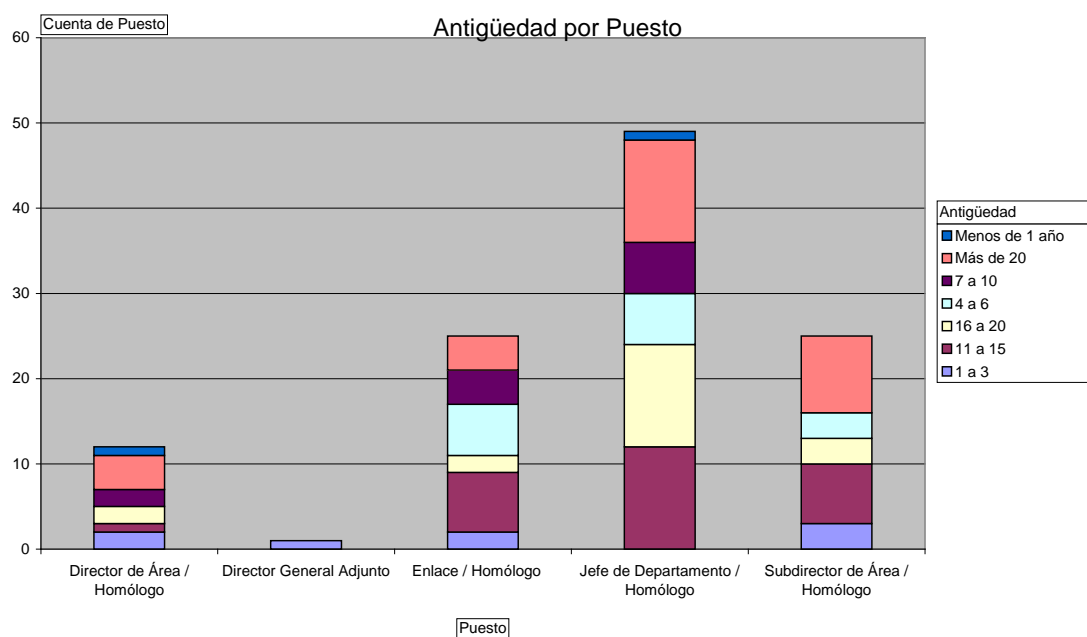


Gráfica 6.3

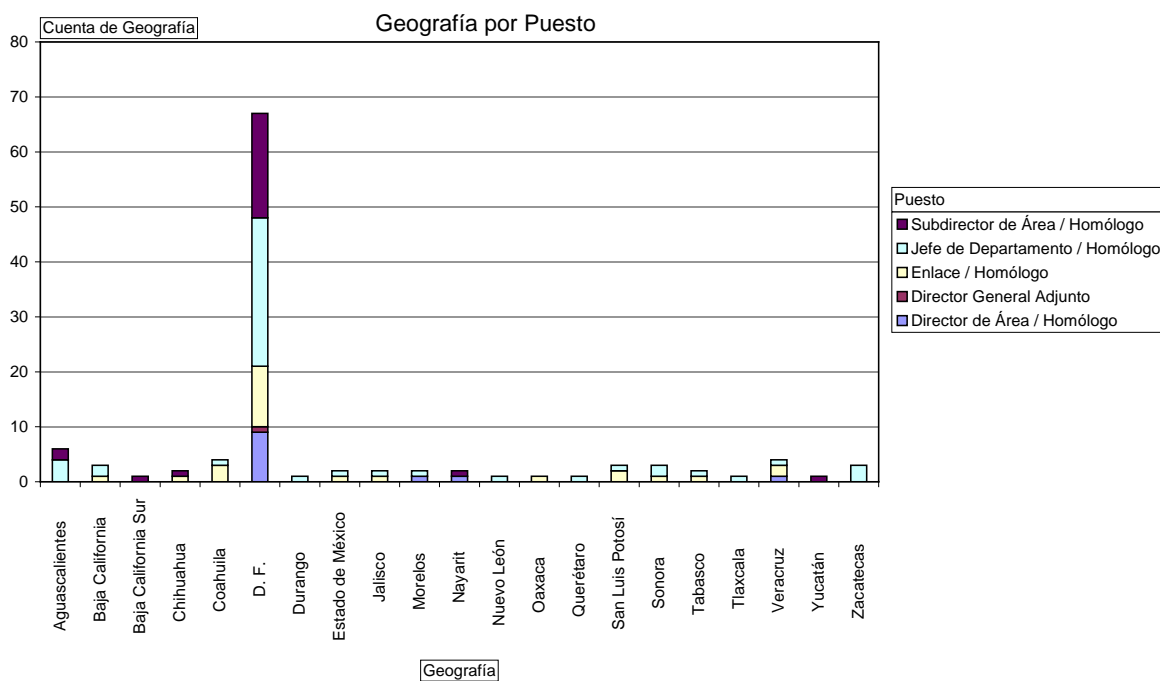
Antigüedad de Usuarios en la Administración Pública Federal



Gráfica 6.4
Descripción por puesto



Gráfica 6.5



Gráfica 6.6

Algunas inferencias

- La población femenina representa una proporción significativa como usuario del Portal (35% del total), sin embargo, esto contrasta con la masiva concentración de mujeres en posiciones administrativas no directivas (jefe de departamento y homólogos), lo que puede suponer bajos niveles académicos o limitadas posibilidades de acceso a ciertos niveles.
- La población receptora se concentra en 44% en los jefes de departamento, quedando los enlaces y subdirectores de área y homólogos en segundo lugar con 22% de la población cada grupo.
- La antigüedad por género nos permite conocer que el periodo de ingreso más consistente para las mujeres ocurrió entre 1990 y 1998, inferimos años de crisis recurrentes que llevaron a las mujeres al trabajo.
- Es significativo que el 67% de la población tiene una antigüedad de entre 11 y más de 20 años. Este hecho puede convertirse en un dato relevante por cuanto el trabajo cultural debe enfocarse hacia personas de entre 30 y 40 años.
- El dato de movilidad es interesante: ha sido muy alto para los puestos altos (director general adjunto), no así para posiciones más modestas (jefe de departamento).
- Por último, la concentración excesiva en el Distrito Federal muestra un hecho incontrovertible: la concentración de la Administración Pública; también plantea, sin embargo, un reto mayor para el Portal: extender su círculo de influencia hacia el resto del país a las administraciones estatales, incluso municipales a través de la modalidad de formación a distancia.



Sección V. Prospectiva

Capítulo 7

Estudio de prospectiva

6.1 ¿Qué es el e-gobierno?

En la actualidad, los países y sus gobiernos, en todas sus instancias, enfrentan retos importantes para el desarrollo de su economía, la sociedad, las relaciones internacionales, la seguridad, la generación de empleo y bienestar para sus comunidades; así mismo, la población ha cambiado, se ha vuelto más demandante y requiere de mejores servicios gubernamentales; el uso de Internet, el entorno de *e-commerce* y de *e-business* se han extendido entre la población cambiando la mentalidad y expectativas de los ciudadanos.

El entorno globalizado de la actualidad, ha alcanzado también a los gobiernos, esto se demuestra en la preocupación por las relaciones comerciales y tratados internacionales, así mismo dentro del entorno nacional mediante la convergencia de las fracciones de la sociedad y de los gobiernos hacia la mejor organización y transparencia de sus operaciones.

El atraso económico y de justicia social de los países latinoamericanos, especialmente de México, requiere de mejores soluciones; la tecnología de información es un medio para que los gobiernos puedan alcanzar las metas de organización de sus recursos materiales, financieros, y humanos, para seguir en la búsqueda de una mejor distribución de la riqueza y de la justicia, aspectos que son razones de ser de gobiernos federales, estatales y municipales.

El *e-government* (e-gobierno), es una tendencia tecnológica mundial para respaldar y facilitar las operaciones de los gobiernos con el uso de la tecnología de información. Los nuevos avances del *e-business* como son sistemas de *Enterprise Resource Planning* (ERP), sistemas de *Customer Relationship Management* (CRM), de *Datawarehouse* (DWH), de *e-commerce*, *business to business* (b2b), *business to customer* (b2c), la creación de redes de negocio, o la administración de la cadena de suministro son tecnologías que pueden apoyar a un gobierno a lograr sus objetivos como organización.

Los parámetros para medir un gobierno son innumerables, sin lugar a dudas la administración económica, la procuración de justicia, los avances en materia de educación y sistemas de salud, así como la respuesta a las demandas sociales son puntos importantes de una administración pública; por ende, estos serán los puntos donde los gobiernos deberán iniciar la implementación de soluciones basadas en tecnología.

Es en suma, entonces, el uso de las tecnologías de información por agencias gubernamentales para transformar sus operaciones, con el objetivo de mejorar su efectividad, eficiencia y calidad en el servicio. La idea principal es mejorar el valor y el avance que los gobiernos representan hacia la sociedad. Con esto, el *e-gobierno* es capaz de ofrecer mejores servicios a la sociedad que democráticamente los ha elegido, para mejorar las interacciones de los ciudadanos con el gobierno, del gobierno consigo mismo y entre las diferentes instancias. De tal forma que, el *e-gobierno* es la transformación de un gobierno tradicional a un gobierno electrónico.

Razones para implementar *e-gobierno*

En la actualidad, el gobierno democrático es considerado la mejor forma de gobierno, los ciudadanos, de forma libre y responsable, eligen a quienes serán sus gobernantes, de tal manera que el gobierno electo se debe a sus ciudadanos y tiene la responsabilidad de ofrecer cuentas claras a aquéllos a quienes lo han elegido.

Existen vicios y problemas típicos de los gobiernos, asociados a ellos por la gran concentración de operaciones, poder y dinero que un gobierno representa. Como ejemplo están la burocracia y la corrupción. Ambos problemas se presentan en todos los gobiernos del mundo; sin embargo, el atraso inherente al tercer mundo hace que estos dos problemas tengan magnitudes impresionantes en México y Latinoamérica.

¿Cómo la tecnología puede ayudar a los gobiernos a enfrentar estos dos grandes vicios? Básicamente la tecnología de información(TI) permite que las operaciones sean más transparentes y directas con el ciudadano. Las nuevas tendencias de TI están asociadas al

manejo de nuevas aplicaciones, mejores equipos, uso de telecomunicaciones, y algo fundamental: la reingeniería de sus procesos. Así como el *e-business* vino a evolucionar los negocios, el *e-gobierno* ha empezado a evolucionar a la organización más antigua del mundo: los gobiernos.

Comparemos las razones por las que un gobierno se preocupa por establecer una gestión electrónica, con las razones por las que una empresa se preocupa por alcanzar el *e-business*, y podemos observar que:

- El gobierno puede lograr la optimización de sus operaciones internas y administración de recursos, de la misma forma que los negocios mejoran y logran control de sus recursos materiales, económicos y humanos.
- Los gobiernos pueden optimizar sus procesos de forma tal, que las interacciones con la población cumplan con parámetros de calidad, eficiencia y eficacia; tal como las empresas optimizan sus operaciones para llegar a más clientes y nuevos mercados.
- De la misma forma que las organizaciones se preocupan por conocer quiénes son sus clientes, así el gobierno tiene la posibilidad y la responsabilidad de conocer e identificar quiénes son sus ciudadanos y qué es lo que desean.
- Los gobiernos pueden implementar enlaces y cooperación entre las diferentes instancias, secretarías, oficinas, municipios, y estados; tal como las empresas implementan y fortalecen sus lazos con proveedores y distribuidores formando redes de negocio y alianzas de colaboración estratégica.

Sin embargo, un gobierno no puede ser administrado como una empresa, la diferencia fundamental estriba en los fines que se pretende alcanzar. Los objetivos de una compañía para establecer un *e-business* son básicamente económicos: incremento de ventas, expansión de sus mercados, captación y conservación de nuevos clientes. Sin embargo, para los gobiernos el reto es mayor todavía, dado que debe traducir sus esfuerzos en

tecnología en una mejor administración pública con resultados económicos y principalmente con resultados sociales, que lleve al progreso del país, ciudad o estado, a la equidad de oportunidades para la sociedad, con el fin de facilitar la vida de sus ciudadanos y el beneficio público. Las razones de la implementación de iniciativas de *e-gobierno* se refieren en general a la mejora de los servicios que provee el gobierno a sus ciudadanos: esto puede ser dramáticamente mejorado con servicios de tecnología de información.

Componentes de un *e-gobierno*

Las aplicaciones dirigidas hacia el *e-gobierno* son muy variadas, el área de acción es muy amplia tanto como lo son las acciones de gobierno, casi todos los procesos del gobierno pueden ser mejorados por medio de la tecnología, aquí sólo se presenta una muestra de las aplicaciones posibles.

Administración pública: los sistemas de ERP son la columna electrónica de una organización que pretenda mejorar sus procesos de administración interna. El ERP ofrece a la organización la integración de sus funciones principales, son sistemas modulares, que van reorganizando e integrando la información de su operación de manera que la información fluya dentro de la organización con rapidez y exactitud, lo que le permite la planeación y mejor administración de sus recursos. Sin lugar a dudas, una de las preocupaciones principales del gobierno y de la sociedad es la mejor administración pública de los recursos de los gobiernos; establecer un ERP dentro de estas organizaciones, permite la integración de los procesos operativos. Un ERP ofrece los siguientes módulos: Contabilidad y finanzas, cuentas por pagar, compras, recursos humanos y nomina, entre otros. Con esto se logra la eficiencia de operación interna del gobierno, punto que requiere de la redefinición de sus procesos internos, y la transformación de la burocracia hacia un equipo eficiente y profesional dirigido hacia el servicio público de carrera.

Recaudación de impuestos: los sistemas de recaudación de impuestos, son un punto importante para automatizar, permitiendo una mejor fluidez del ingreso y la facilidad de pago para el contribuyente. Las ventajas principales que se aplican a este tipo de sistemas son la

transparencia de las transacciones evitando con esto la corrupción que se podría dar en las oficinas recaudatorias, así como la facilidad de realización de operaciones, con lo que se evita la burocracia, la práctica de gestores (comúnmente conocido como coyotaje y mordidas para agilizar los trámites), así como largas líneas de espera para el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Cuando estos sistemas se integran con un sistema de ERP, se puede ver reflejado los ingresos por el cobro de impuestos como las cuentas por cobrar de la organización y así integrar estas al sistema financiero.

Procuración de justicia: la inseguridad pública es un tema muy sensible en México, es quizás el ramo social en que se ha invertido más en los últimos años, ya sea para la compra de mejor equipo, patrullas, o la profesionalización de la policía. La tecnología en esta área tiene amplias posibilidades que ofrecer, actualmente existen aplicaciones para la procuración de justicia, como son sistemas de atención de llamadas de emergencia, coordinación de equipos de rescate, policía, tránsito y bomberos, o sistemas de reconocimiento de huellas digitales para el seguimiento de sospechosos.

Atención ciudadana: son varios los procesos de cara al contribuyente que puede ser beneficiados con las tecnologías de *e-gobierno*. El objetivo a cumplir para estas aplicaciones es simplificar los trámites administrativos que comúnmente están asociados con largas filas, burocracia, y corrupción, como son el otorgamiento de créditos, becas, solicitudes de los ciudadanos.

Satisfacción ciudadana: las aplicaciones dedicadas a medir la satisfacción de los ciudadanos con las medidas tomadas por el gobierno, permiten al mismo tomar decisiones basadas en las necesidades de la mayoría. Las aplicaciones de este tipo permiten el análisis estadístico de las acciones del gobierno, la popularidad de las medidas que han tomado y la consulta previa de necesidades y tendencias. Es responsabilidad del gobierno saber quiénes son sus ciudadanos y qué opinan de las gestiones del gobierno para decidir sus acciones sobre bases de justicia para la población.

6.1 Los gobiernos en América Latina le apuestan al *Internet*

En los últimos años, los gobiernos en América Latina están desplegando activamente servicios en línea para sus ciudadanos: canalizar a través de este medio las licitaciones de contratos gubernamentales, pagos de impuestos, etc. La profunda penetración de TIC's (tecnologías de información y comunicación) en todos los sectores de la sociedad ha propiciado que los gobiernos latinoamericanos busquen en ellas la manera de aprovechar sus ventajas para eficientar sus servicios.

En las últimas décadas, los gobiernos de América Latina se han preocupado por establecer una presencia en línea, aunque fuera básica, hasta que los *web sites* estatales se convirtieron en una práctica común. Los últimos años, esa experimentación se ha convertido en práctica y los gobiernos de la región se han volcado masivamente hacia *Internet*, para transformar sus operaciones administrativas, entregar servicios e interactuar con sus ciudadanos de una manera más efectiva.

Durante los últimos años, las administraciones públicas latinoamericanas se han visto enfrentadas a recibir menores ingresos, mayores deudas y recursos económicos limitados. Frente a este panorama, las soluciones tecnológicas comienzan a rendir sus frutos y brindar retornos de eficiencia a las administraciones estatales que los implementan.

Desafíos comunes

La mayoría de los gobiernos latinoamericanos están en las primeras etapas de sus iniciativas de *e-gobierno*, y aún trabajan para encontrar soluciones a varios desafíos como:

- Financiar proyectos de infraestructura tecnológica en un ambiente fiscal incierto.
- Mantener la interoperabilidad entre sistemas nuevos y de legado, y desarrollar un plan efectivo para la migración a nuevos sistemas.
- Coordinar las actividades de múltiples agencias en diferentes niveles de gobierno.
- Reforzar los estándares de seguridad y privacidad.
- Entrenar a los funcionarios públicos sobre cómo *Internet* es un medio para la entrega de servicios e información.

- Enfrentar la inercia de la burocracia, enfrentar batallas y procesos complejos, que por lo general presentan la mayoría de iniciativas de gobierno.
- Disminuir la brecha digital en una región en donde muchos ciudadanos no tienen servicio telefónico, y mucho menos, acceso a *Internet*.
- Asegurar que las iniciativas de gobierno electrónico permanecen a pesar de los cambios en los gobiernos y en los gobernantes.

Estos retos reflejan algunos temas críticos. Primero, es claro que el *e-gobierno* requiere más que el simple uso de la tecnología para entregar información y servicios. Requiere una infraestructura tecnológica apropiada, entrenamiento, educación, y sistemas de soporte. Además, necesita una evaluación clara y honesta de los costos y beneficios que los gobiernos esperan. Pero por sobre todo, demanda la visión y el seguimiento imprescindibles para sobrellevar los cambios que acompañan muchos proyectos de *e-gobierno*.

Proyectos exitosos

Cisco recomienda que los gobiernos de América Latina comiencen con proyectos de *Internet* diseñados para resolver problemas claramente definidos y que entreguen beneficios cuantificables. Estos tipos de proyectos generan soporte para iniciativas futuras y justifican las inversiones requeridas para implementarlas. Proyectos exitosos que ahorren tiempo o dinero, o que generen nuevos ingresos, inspiran a quienes los respaldan como a los escépticos. Estos éxitos también ayudan a crear *momentum* para reformas adicionales del *e-gobierno*.

La iniciativa de Brasil de manejar sus proveedores en línea es un ejemplo excelente. El gobierno nacional ha utilizado un portal electrónico para compras y adquisiciones desde 1995, pero hasta hace poco el sistema estaba limitado en su alcance. En agosto de 2002, el gobierno nacional aprobó una nueva ley que requiere que los gobiernos estatales y locales, así como el gobierno nacional, usen el sistema Comprasnet. Hoy, más de 150.000 proveedores están registrados ante el gobierno nacional. Además, más de 5.200 subastas, evaluadas en 355 millones de dólares, se han llevado a cabo a través del portal, ahorrándose el gobierno un promedio de 25% en cada transacción. Además de disminuir los costos, el

sistema Comprasnet hace que el proceso de adquisiciones sea más transparente, lo cual reduce la corrupción. También hace que los pequeños proveedores puedan realizar contratos más fácilmente.

Las iniciativas de *e-gobierno* de América Latina también requieren de otro componente: dar a los ciudadanos el acceso a *Internet* que necesitan para obtener estos servicios. En Brasil, por ejemplo, Telefónica y el gobierno estatal de Sao Paulo instalarán 204 centros de información para el 2004, que servirán a más de 3.5 millones de usuarios de bajos ingresos.

Mayor Productividad

En la medida en que la iniciativa Comprasnet de Brasil se consolide, el sector público podrá disfrutar de los mismos beneficios económicos que *Internet* le entrega actualmente al sector privado. Además de iniciativas de adquisiciones en línea, varios gobiernos de Latinoamérica han lanzado también sistemas de recolección de impuestos en *Internet*, adjudicación de subsidios y de ayudas para vivienda, ayudas financieras y aplicaciones para procesos de contratación, así como tarjetas de identificación y procesamiento de pasaportes. En Chile solamente, más de 260 proyectos de *e-gobierno* están planeados o en progreso, incluyendo 66 proyectos administrativos internos y 61 nuevos *web sites* públicos.

Los proyectos de *e-gobierno* no siempre tienen que contribuir directamente a generar ganancias para probar su valor. La medición del éxito de las iniciativas tecnológicas gubernamentales es difícil de cuantificar y generalizar. La retroalimentación es una medida de éxito. La eficiencia operativa, la certeza de la entrega del servicio y apoyo político, el cual puede ser expresado de diferentes maneras, son realmente no cuantificables, pero indicadores benéficos.

La habilidad de restaurar la confianza de los ciudadanos es claramente una prioridad para los gobiernos latinoamericanos, muchos de los cuales han adelantado batallas frustrantes contra la corrupción. Si revitalizar el interés y la confianza en el gobierno es posible gracias al *e-gobierno*, esa puede ser una razón suficiente para hacer del gobierno digital una realidad.

6.2 Aplicación de *e-gobierno* en el entorno mexicano

En México, la herramienta de gobierno *e-México* es una iniciativa de \$ 13.500 millones de dólares entre el sector público y privado que incluye un plan para entregar acceso básico a *Internet* a por lo menos 10.000 comunidades en todo el país. En una región en donde sólo una minoría de la población actualmente tiene acceso a Internet, estas iniciativas son vitales para generar la demanda necesaria para servicios gubernamentales basados en Internet.

Los antecedentes del *e-gobierno* en México y Latinoamérica, son las iniciativas que en Estados Unidos y Europa se están llevando a cabo (*e-Europe* es una referencia importante para programas como *e-México*, el cual es un esfuerzo dirigido por el gobierno federal para coordinación de sus secretarías y para la coordinación de los gobiernos estatales y municipales).

Como referencia se puede consultar:

- Egov <http://egov.gov/> Provee información actualizada de iniciativas de e-government del gobierno federal de Estados Unidos.
- E-europe <http://www.europa.eu.int/> donde se puede consultar las últimas noticias e iniciativas en cuanto a e-government en Europa.
- El Gobierno Federal en México ha realizado importantes avances para la modernización de sus secretarías, así como esfuerzos para implementar y coordinar soluciones de tecnología entre las instancias de gobierno. Ejemplos de esto lo podemos ver en:
- El portal de presidencia <http://www.mexico.gob.mx/> desde donde se publican noticias y avances, así como se puede acceder a los portales de las diferentes secretarías de gobierno.

- Compra-net, <http://www.compranet.gob.mx/> que es el sistema electrónico de adquisiciones gubernamentales, donde se pretende la transparencia de las compras del gobierno, ahí pueden participar empresas proveedoras de bienes y servicios en las licitaciones del gobierno federal.
- Declara-net, <http://www.declaranet.gob.mx/> una aplicación en línea dedicada hacia los contribuyentes de hacienda, para que tanto personas físicas como morales puedan calcular y pagar sus impuestos sobre la renta.
- Infonavit, <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/www.infonavit.gob.mx> en su portal además de información ofrece diversos servicios en línea a los trabajadores que cotizan en el seguro social, con esto la institución ha mejorado sus procesos llevando a su portal por ejemplo la consulta de los puntos para obtener los créditos para vivienda, facilitando la petición del mismo

Los gobiernos estatales en México han ido avanzando hacia el *e-gobierno*, muchos de ellos ha iniciado por establecer su columna vertebral primero, implementando soluciones de ERP para el mejor control de sus recursos, así mismo los estados han publicado sus sitios de Internet, dando así el primer paso para su transformación de frente a sus ciudadanos. Sus sitios integran noticias locales, guías para trámites gubernamentales, y existen algunos en donde incluso se puede pagar los impuestos, consultar datos, recibir atención ciudadana, escribir sus quejas, recibir asistencia y otros servicios.

Las tendencias actuales de la administración pública son hacia el federalismo, donde el municipio deja de ser una pequeña entidad receptora de políticas federales o estatales sin poder de decisión, recursos y posibilidad de ejecución. El federalismo implica fortalecer al municipio para que sea un ejecutor de sus propias políticas y planes de desarrollo, dotándolo de recursos suficientes y facilitándole la captación propia de ingresos para el beneficio de la comunidad. Para lograr un esquema de federalismo, los municipios deben lograr ser más eficientes en la administración de sus recursos públicos como en la interacción con sus ciudadanos.

Algunos sitios interesantes son:

- Gobierno del Estado de Querétaro: <http://www.queretaro.gob.mx/> el cuál incluso cuenta con *RecaudaNet* donde el contribuyente de forma segura y personalizada puede realizar el pago de sus impuestos de tenencia.
- Gobierno del Estado de Chihuahua: <http://www.chihuahua.gob.mx/> que permite el pago y consulta de adeudos vehiculares, se puede solicitar actas del registro civil, consultar el registro público de la propiedad entre otros servicios.
- Gobierno del Estado de Tabasco: <http://www.tabasco.gob.mx/> que ofrece además servicios de atención ciudadana y guías para la ejecución de tramites.
- Gobierno del Municipio de Monterrey <http://www.monterrey.gob.mx/> donde el ayuntamiento procura servicios para los ciudadanos como la consulta de adeudos, dirección de trámites, noticias, entre otros.

Los retos más importantes asociados con el *e-gobierno*, es la resistencia al cambio, tanto de los gobernantes, los trabajadores del gobierno, sindicatos, y la población en general. Los proyectos para establecer soluciones de este tipo, deben ser cuidadosamente analizados para poder identificar y resolver las necesidades de la administración publica de la mejor manera posible.

Indudablemente la base del desarrollo tecnológico de una organización que se está encaminado hacia el *e-gobierno* o el *e-business* es el establecimiento de un sistema ERP, que actúa como columna vertebral de la solución de TI a aplicar. El ERP permite la integración de los procesos operativos de la organización. *E-gobierno* significa en este sentido transformar al gobierno desde su estructura, procesos, políticas y estrategias tradicionales hacia una visión que le haga tomar acciones efectivas en el entorno actual. Este

conjunto de estrategias, tecnología y procesos logra transformar el gobierno hacia una gestión electrónica. La parte tecnológica ha de ofrecer una arquitectura abierta y flexible que pueda solucionar los problemas futuros y permitir la integración de otras soluciones.

Cuando hablamos de proyectos de tecnología de esta importancia es fundamental la coordinación y la comunicación del equipo de trabajo, el concepto debe estar claramente definido para quienes impulsan el proyecto, en este caso, los gobernantes y secretarios de gobierno como para los que ejecutarán la operación, para así trasmitirlo a los usuarios finales del mismo y hacia la ciudadanía en general.

Un cambio de proceso o tecnología, debe ser planteado en términos claros hacia la estrategia que se plantea como gobierno y así lograr comunicarlo de manera efectiva a los afectados directos e indirectos, con el fin de lograr la mínima resistencia, entendiendo que el cambio impacta a la organización en su conjunto. Se busca que el proyecto signifique más que instalar una solución tecnológica, lograr traducirlo hacia un beneficio para la sociedad.

Los resultados de las iniciativas de *e-gobierno* se deben reflejar en el bien de la comunidad, debe representar una nueva experiencia del ciudadano, recrear las relaciones con el gobierno, tradicionalmente esta es una experiencia poco exitosa, ya sea por las fallas de la administración pública o por la misma naturaleza de la relación, como por ejemplo el pago de impuestos, donde el contribuyente no recibe un beneficio directo y tangible. El ciudadano acude cada vez más a los servicios gubernamentales en línea, empieza a tener confianza en ellos a medida que el gobierno ofrece seguridad y confidencialidad en sus transacciones. Es importante demostrar el cambio por medio de la transparencia y eficiencia en los procesos que suelen ser burocráticos y con facilidades para la corrupción.

El gobierno tiene la responsabilidad social de la administración de los recursos públicos, la inversión en estos proyectos debe ser cuidadosamente estudiada tanto como las soluciones seleccionadas, ya que el retorno de inversión en estas tecnologías será medido tanto en sus resultados financieros como en sus resultados sociales.

6.3 El e-learning en los gobiernos de América Latina

El tránsito hacia la sociedad de la información plantea transformaciones sin precedentes para el Estado. Esta situación es percibida desde el ámbito gubernamental en una doble perspectiva: por un lado, el *Internet* y el resto de las TICs es considerada como una gran oportunidad para avanzar en el proceso de reforma y modernización del Estado. Por otro lado, la revolución tecnológica puede llegar a suponer un importante riesgo en lo que concierne a la cohesión y equilibrio en la organización y funcionamiento de las diferentes instancias del Estado.

La posibilidad de que las administraciones públicas sean capaces de gestionar positivamente todos los cambios que trae consigo la revolución tecnológica plantea la necesidad de la formación de un nuevo tipo de liderazgo con capacidad para asimilar las nuevas formas de concebir y ejecutar la gestión pública y la gobernabilidad; con capacidad de formular visiones compartidas por audiencias cada vez más amplias y heterogéneas; y, en definitiva, con capacidad para catalizar el proceso de aprendizaje positivo que imponen los desafíos actuales.

Mover los procesos gubernamentales a *Internet* también permitirá a los funcionarios públicos aprender nuevas capacidades relacionadas con la tecnología. Mejorar los procesos gubernamentales permite a los empleados gastar menos tiempo en tareas repetitivas y manuales y más tiempo en actividades substanciales y estratégicas. Y permitir a los ciudadanos y a las empresas realizar investigaciones, aplicaciones, y pagar impuestos en línea, les ahorra tiempo y les permitirá estar más satisfechos con sus gobiernos.

Pasados algunos años y con el sistema autogestionado de formación, con nuevas tecnologías de la información y la comunicación mediando estamos hoy transitando la tercera generación, pero frente al desafío de potenciar los atributos de estos nuevos medios para promover los aprendizajes necesarios. ¿Necesarios para quién?: para los agentes y funcionarios de las organizaciones públicas. ¿Y para qué?: para mejorar la gestión de lo público. Y esto está relacionado con los modelos de Estado, con las crisis profundas que sufrimos, con la recuperación y reconstrucción del Estado de cara a las necesidades

crecientes de la ciudadanía, con una reflexión profunda sobre qué Estado queremos- o mejor, cuál necesita la sociedad actual.

El poder de penetración así como su potencial rapidez para generar resultados es una de las ventajas más atractivas del *e-learning*. La Secretaría de Educación de Brasil puso en marcha un programa de capacitación continuo para todo el magisterio y pretende lograr a mediano plazo que todas las escuelas públicas cuenten con la infraestructura necesaria para instrumentar programas *e-learning* para toda la población. En los casos de España y Argentina, ya mencionados en el estudio, en donde se han incorporado las nuevas tecnologías para la formación de funcionarios y en el caso de Francia, cuyo sistema de formación cuenta con una sólida vinculación con instituciones externas, el sistema aquí propuesto expande en forma consistente la posibilidad de formación para los servidores públicos, quienes pueden encontrarse inmersos en procesos de aprendizaje continuo que, con las estrategias adecuadas, pueden consolidar organizaciones que aprenden, con la suficiente flexibilidad para servir a la ciudadanía.

Algunos de los retos para el mejor aprovechamiento del *e-learning* en los gobiernos de América Latina son:

- Promoción de la cultura digital.
- Cambios en la plataforma al sistema educativo
- Incorporación del uso de banda ancha y telefonía móvil de 3era generación.
- Elevar la calidad de los contenidos, encontrar caminos para confirmar su seriedad.
- Promover la investigación con respecto a las ventajas obtenidas a través de este medio en los procesos de aprendizaje.
- Incursionar nuevos usos.

6.3 El Portal @Campus México en una perspectiva de futuro

El Gobierno Federal en respuesta a una de las tendencias más significativas en el contexto de las modalidades de aprendizaje se ha integrado a redes de investigación, intercambio y colaboración. Esto responde a la necesidad de los gobiernos por ofrecer estrategias de acción a problemas cada vez más complejos que propone crear redes de investigación, intercambio y colaboración que permitan encontrar soluciones más eficientes. La cultura digital no sólo posibilita estas redes sino que además las potencia y les da pertinencia.

En este contexto, y como resultado de una asociación con el Gobierno de Canadá (a través del Instituto para la Conectividad de las Américas) se planteó el proyecto para implantar el Portal @Campus México. Dicho proyecto ha cumplido los objetivos propuestos para la primera etapa (2003 y 2004), establecidos en el *Documento Maestro de Conceptualización* (ver documentos fuente). Estos consistían en la consolidación, posicionamiento del Portal. Sin embargo, se plantea un escenario que debe ser previsto hacia el futuro, desde diferentes perspectivas.

El Portal debe asegurarse de cumplir con los siguientes desafíos que le propondrá el futuro:

- I. Consolidar el uso de la tecnología para el aprendizaje entre los servidores públicos, lo que podrá alcanzarse en la medida en que se desarrolle una cultura digital y pueda asegurarse de la exitosa migración de sistemas de información obsoletos y promover la renovación y ampliación de la red de equipos en la Administración Pública Federal.
- II. Consolidar el modelo de educación con base en capacidades (competencias) que aseguren el reconocimiento basado en el mérito a través de procesos transparentes de evaluación y certificación, a partir de acciones como:
 - El desarrollo o explicitación del modelo educativo propuesto.
 - La consolidación de los procesos de investigación a través del Centro planteado para tal fin o de instancias externas y el trabajo editorial que se derive de los mismos.

- La depuración de los procesos de análisis y evaluación de la oferta educativa con base en las capacidades establecidas.
- III. Asegurar que el Portal se mantenga como un sistema abierto y flexible que esté en condiciones de administrar, promover y actualizar los procesos de aprendizaje para garantizar la igualdad de oportunidades de formación a los servidores públicos y ampliar los usos y aplicaciones del Portal, a través de su actualización informática, organizativa y comunicativa.
- IV. Asegurar su viabilidad financiera del proyecto mediante la evaluación de su impacto, la asociación y colaboración con instancias patrocinadoras y el eventual cobro de sus servicios (la gratuidad actual de los servicios ofrecidos por la página representan otra gran ventaja para su posicionamiento. No obstante, existe una clara tendencia mundial a que los usuarios informáticos tengan que pagar por ello). De la misma forma el reto es transitar hacia una nueva administración como una opción viable, en términos operativos y financieros.
- V. Convertirse en una instancia que asegure la modernización de la Administración Pública a través de los servicios de vinculación con la oferta, la mejora de los procesos de interacción entre las instancias de gobierno y, en última instancia la mejora de los servicios a la ciudadanía y la innovación, mediante sistemas que puedan medir el impacto de la acción formativa en el desempeño de la función pública.
- VI. Ampliar su alcance en los próximos años, ampliarse para atender la Administración Pública Federal, eventualmente Estatal y Municipal, y convertirse en el mediano plazo (2010) en una plataforma para la formación que pueda expandirse a los países de América Latina.

En resumen, vivimos una nueva realidad social: la sociedad del conocimiento. El acceso al conocimiento representa una necesidad básica para el desarrollo del hombre en una sociedad en la que el *cambio* es un actor cotidiano, el ser humano actual requiere herramientas que le permitan adaptarse rápidamente a las nuevas condiciones que se le presentan. La información digital es una de las únicas vías para lograr permanecer vigentes y actuales.

Sin embargo, en América Latina el lenguaje digital es completamente ajeno a la realidad de la gran mayoría de la población (y de los servidores públicos). En la medida en la que se fracase en el intento por universalizar el acceso a la informática se estará desencadenando un nuevo foco de desigualdad poblacional. Se requeriría diseñar e instrumentar un programa de formación que alcance a la mayor cantidad de personas posibles.

La educación a distancia ha probado ya su eficacia en los diferentes niveles y tipos de educación (formal y no formal), sería absurdo no propiciar líneas de acción específicas para incorporar a la población y al servidor público a esta nueva cultura educativa.

Anexo A

Relación de documentos fuente

1. Documento maestro de conceptualización (diciembre 2003).
2. Manual del usuario.
3. Manual del Administrador.
4. Norma para la Capacitación de los Servidores Públicos (2005).
5. Anteproyecto Canadá (ICA), versión en inglés y en español.
6. Criterios para evaluar cursos presenciales.
7. Estándares para evaluar cursos en línea (EEL).
8. Matriz de capacidades.
9. Ficha informativa de entrevista (octubre 2005).
10. Presentación La *relación bilateral México Canadá como factor de éxito*.
11. Presentación Campus México (junio 2004).
12. Curso Nociones Generales de la Administración Pública Federal (en disco compacto).
13. Documento de retroalimentación INFOTEC (vía correo electrónico).
14. Encuestas a usuarios.

Anexo B

Equipo interdisciplinario

Coordinador operativo	Lic. Carlos González de la Mora
Coordinador académico y analista de procesos y encuesta.	Ing. Víctor Guzmán
Diseño educativo	Maestro Fernando Cuevas de la Garza
Diseño informático	Ing. Francisco Vázquez Fresán
Diseño Gráfico y Comunicación	Lic. Pablo Vázquez
Prospectiva	Lic. Claudia León